

**REALIZACIÓN DE UN PRODUCTO COMUNICATIVO PARA FORTALECER
LA ORIENTACIÓN DE FUNCIONARIOS Y PROMOTORES DE LA
ASOCIACIÓN SOLIVIDA HACIA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD
DESPLAZADA.**

**MAYRA LUCIA VIDAL CRESPO
SANDRA PATRICIA PERDOMO DÍAZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
FACULTAD DE COMUNICACIÓN
SANTIAGO DE CALI
2009**

**REALIZACIÓN DE UN PRODUCTO COMUNICATIVO PARA FORTALECER
LA ORIENTACIÓN DE FUNCIONARIOS Y PROMOTORES DE LA
ASOCIACIÓN SOLIVIDA HACIA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD
DESPLAZADA.**

**MAYRA LUCIA VIDAL CRESPO
SANDRA PATRICIA PERDOMO DÍAZ**

**Pasantía Comunitaria para optar al título de Comunicador Social
Periodista**

**Director
ORLANDO PUENTE
Comunicador Social - Periodista**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
FACULTAD DE COMUNICACIÓN
SANTIAGO DE CALI
2009**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Comunicador Social - Periodista.

ORLANDO PUENTE

Director

Santiago de Cali, Junio 2009

DEDICATORIA

La elaboración de nuestro Trabajo de Grado y el alcance exitoso de las metas propuestas se la dedicamos en primer lugar a Dios nuestro creador, por habernos dado la sabiduría y fortaleza de sacar adelante nuestro trabajo, a nuestros padres y familia por brindarnos su apoyo constante, por velar siempre por nuestra educación, hoy agradecemos todos sus esfuerzos y amor.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios, a nuestros padres, a nuestro Director Orlando Puente quien fue una guía y apoyo constante para direccionarnos durante todo el proceso, por creer en nosotras y motivarnos a sacar adelante nuestro trabajo.

A nuestros amigos y compañeros quienes nos guiaron en la consecución de nuestro trabajo de grado, a Luís Fernando González Mariano por habernos orientado en la elaboración de nuestro Producto Comunicativo y a Juan Sebastián Borrero.

A la Asociación Solivida por abrirnos sus puertas, al Psiquiatra Martín Vergara y la Abogada Pola Buenaventura por guiarnos durante nuestra intervención y todos aquellos que de alguna manera posibilitaron el alcance exitoso de nuestra etapa profesional.

CONTENIDO

INTRODUCCION	10
1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	12
2. PROBLEMA	
2.1 ANTECEDENTES	15
2.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
2.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
2.4 FORMULACIÓN O PREGUNTA PROBLEMA	22
3. OBJETIVOS	
3.1 OBJETIVO GENERAL	22
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
4. JUSTIFICACIÓN	23
4.1 INTERÉS ACADÉMICO PARA EL APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE	24
4.1.1 Interés y aporte productivo para la organización donde se desarrollara la propuesta	25
5. MARCOS DE REFERENCIA	
5.1 MARCO TEÓRICO	27
5.2 MARCO CONTEXTUAL	31
6. METODOLOGÍA	32
6.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO	35

6.2 INSTRUMENTOS	36
6.3 TÉCNICAS	37
6.4 ELEMENTOS INNOVADORES DE LA PROPUESTA	37
7. CRONOGRAMA	38
8. TALENTOS Y RECURSOS	
8.1 TALENTO HUMANO	39
8.2 RECURSOS FÍSICOS	39
9. RESULTADOS	
9.1 CARACTERIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESTATALES UTILIZADOS POR LOS FUNCIONARIOS Y PROMOTORES DE LA ASOCIACIÓN SOLIVIDA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD DESPLAZADA	40
9.1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS	41
9.1.2 Documento uno: Ficha Inicial de la población desplazada de la Asociación Solivida	41
9.1.2.1 Los documentos dentro del proceso	44
9.1.2.2 Debilidades encontradas en el documento	44
9.1.3 Documento dos: Proceso de toma de la declaración a la población desplazada	
9.1.3.1 Los documentos dentro del proceso	47
9.1.3.2 Debilidades encontradas en el documento:	47
9.1.4 Documento tres: Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del Estado	
9.1.4.1 Los documentos dentro del proceso	54
9.1.4.2 Debilidades encontradas en el documento	55
	56
9.1.5 Documento cuatro: Documentación de la población desplazada y vulnerable en zonas urbanas	
9.1.5.1 Los documentos dentro del proceso	54
9.1.5.2 Debilidades encontradas en el documento	55
	63
9.1.6 Documento cinco: Atención de las víctimas de la violencia	

categorizada por causas	
9.1.6.1 Los documentos dentro del proceso	65
9.1.6.2 Debilidades encontradas en el documento	65
	66
9.1.7 Resumen del estado general de los documentos del proceso de atención a la población desplazada	
	72
9.2. CARACTERIZACIÓN DE UN PRODUCTO COMUNICATIVO PARA FORTALECER LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS FUNCIONARIOS Y PROMOTORES DE SOLIVIDA	
	72
9.2.1 Caracterización del producto comunicativo	
	74
9.3 ESTRUCTURA Y PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA SOBRE EL PRODUCTO COMUNICATIVO	
	75
9.3.1 Propuesta comunicativa del proyecto	
	79
9.3.2 Desarrollo de la propuesta	
	81
9.3.3 Producto Comunicativo	
10.CONCLUSIONES	
	107
11. RECOMENDACIONES	
	111
BIBLIOGRAFÍA	
	104
12. ANEXOS	

LISTA DE ANEXOS

	Pág
	114
Anexo 1. Ficha Inicial Población Desplazada	
Anexo 2. Proceso de toma de la declaración a la población desplazada	118
Anexo 3. Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del Estado	125
Anexo 4. Documentación de población desplazada y vulnerable en zonas urbanas	132
Anexo 5. Documento Atención de las víctimas de la violencia categorizada por causas	140

INTRODUCCIÓN

Este proyecto se trabajó bajo la modalidad de pasantía comunitaria como opción de grado donde se aplicaron todos los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo de dos profesionales de la Comunicación Social con énfasis en el campo organizacional.

En esta medida el documento que a continuación se expone da cuenta de un proyecto que se realizó desde el ámbito comunicacional con la Asociación Solivida entidad sin ánimo de lucro, que trabaja desde hace 16 años en el acompañamiento de la población víctima del desplazamiento de las zonas urbanas de la ciudad de Cali, a través de un proceso de intervención, seguimiento y capacitación. Solivida cuenta con un equipo de trabajo de siete personas de planta, dos funcionarios que se encarga de brindar atención psicosocial y jurídica de acuerdo con las necesidades primordiales por las que estas víctimas acuden a la Asociación para establecer condiciones de solución, y seis promotoras que se encargan de realizar el proceso de acompañamiento a las personas desplazadas que asisten a Solivida.

Dada la importante labor que realiza Solivida se identificó la necesidad de fortalecer la orientación de funcionarios y promotores de esta Asociación para mejorar la atención hacia la comunidad desplazada mediante la realización de un producto comunicativo que cumpla con la presentación de contenido, forma y organización de los documentos estatales que dan cuenta de los procedimientos y beneficios que tiene los desplazados. Este producto comunicativo se realizó con el fin de contribuir al mejoramiento de las asesorías y al acompañamiento de población que atiende Solivida.

Es importante mencionar que dicho proyecto utilizó un enfoque investigativo IAP el cual generó conjuntamente un proceso de transformación social para beneficio de los participantes y permitió la construcción de elementos cualitativos con los que se elaboró el producto comunicativo. De igual manera

se enmarcar algunas perspectivas de orden teórico y metodológico que fueron la guía para la realización del producto comunicativo.

A continuación se exponen los procedimientos utilizados para alcanzar al cabo de 16 semanas el objetivo esperado; como metodología se presenta la disposición de tiempo y las actividades a realizadas, el acercamiento a los funcionarios y promotores de la Asociación Solivida, entrevistas, observación y grupos focales propuestos para precisar los contenidos y la forma adecuada de la presentación del producto, esto se realizó con el propósito de aplicar una comunicación participativa entre los actores sociales involucrados con los que se elaboró el producto final.

Asimismo este trabajo expone el aporte académico y profesional que contribuye al pasante comunitario al realizar su trabajo de pasantía en una Organización sin ánimo de lucro y con la complementariedad del su equipo de trabajo y el apoyo de profesionales en Psicología y Derecho.

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Asociación Solidarios por la Vida SOLIVIDA, es una organización no gubernamental dedicada, desde hace 16 años, a la atención de víctimas de la violencia y el desplazamiento forzoso generado por el conflicto armado. La Asociación se encuentra ubicada en el Distrito de Aguablanca en el Barrio Marroquín II Diagonal 26 I 2 No. T 80 – 38 de la ciudad de Cali¹.

La Asociación comenzó su trabajo en 1993 y se conformó jurídicamente como organización no Gubernamental desde 1996, con el nombre de Asociación Proyecto del Mañana Cultura y Solidaridad - Pro.Do.C.S.

En 2001 cambió su nombre como Asociación Solidarios por la Vida SOLIVIDA. Desde sus inicios hasta hoy, ha atendido a cerca de 1.800 familias desplazadas por la violencia y aproximadamente a 25.000 personas afectadas por distintas formas de violencia.

SOLIVIDA se propone apoyar a las víctimas de la violencia en dos aspectos; por una parte, **tutelar y restablecer** los derechos vulnerados por los actos de violencia y, por otra, **proteger y reconstruir los vínculos sociales de solidaridad** y los espacios de encuentro confiables para las víctimas perturbadas por la acción de la violencia.

En esta dirección la información consultada da cuenta que Solivida brinda atención a la población desplazadas que en su gran mayoría proviene de zonas rurales y ciudades como Buenaventura, Tumaco, Barbacoas, Guapi, Cuenca del San Juan, poblados menores del Litoral Pacífico Chocoano, valluno, caucano y nariñense quienes se albergan en los barrios más deprimidos de la ciudad de Cali².

¹ Texto Reparación formal y reparación real, Interrogantes y sugerencias, estudio de 100 casos de víctimas. Entrevista con Martín Vergara psiquiatra y coordinador de atención psicosocial, realizada el 31 de marzo de 2009.

² Proyecto: Intervención sicosocial en población afrodescendiente desplazada al distrito de Aguablanca en Cali, Noviembre 2005.

Esta Asociación realizó en el año 2001 un proyecto con la Organización Internacional para las Migraciones OIM denominado: “Modelo comunitario de atención jurídica y sicosocial a población desplazada y población receptora en el Distrito de Aguablanca de Cali”. Con este proyecto se adelantó el diseño de un sistema de información para la población desplazada a este sector urbano del municipio de Cali. Este documento se propone como material de apoyo para la formación de gestores locales y para el desarrollo de la información en organizaciones de población desplazadas o en ONG que atienden esta misma población y trabajan en similares condiciones para aportar a la atención y seguimiento de la población desplazada³.

Durante su labor, Solivida ha realizado dos campañas tendientes a la documentación de la población desplazada y receptora, llevando a cabo 900 registros civiles y 98 cédulas de ciudadanía con el apoyo de la Registraduría y el ACNUR.

También ha brindado talleres de capacitación para promotores de derechos humanos, desarrollo de proyectos de violencia intrafamiliar con la Secretaría de Salud Municipal y el Instituto Cisalva y de cooperación con la AGEH, acompañamiento y seguimiento de los casos que atiende Solivida.

De acuerdo con la situación que viven las víctimas del desplazamiento Solivida busca atender las necesidades generadas por la violencia de tal forma que se mitigue el impacto en esta población, contribuyendo a la reconstrucción de la red social deteriorada, mejorando el alto impacto psico social de las víctimas. Todo este proceso se desarrolla por parte de los facilitadores y promotoras, el cual consiste en jornadas de atención donde se escuchan las inquietudes de estas personas, se diligencian fichas de identificación del desplazado, se

³ Documento Solivida, Sistema de información para el acompañamiento y la asistencia comunitaria de población desplazada a las zonas urbanas, 2005.

realiza el proceso de asesoramiento y se fortalecen los vínculos para la dignidad de estos seres humanos.

A continuación se presenta el organigrama de la Asociación Solivida⁴.



Grafico 1. Organigrama elaborado por Comunicador Social (2009)

Es importante presentar el proceso de funcionamiento que la Asociación Solivida realiza a la población desplaza.



Grafico 2. Tomado de presentación en power point de la Asociación Solivida (2005)

⁴ La Asociación Solivida, constituida desde el año de 1996, no cuenta con una estructura organizacional que permita identificar la misión, visión y objetivos organizativos. Sin embargo desde la consulta inicial se evidencia la forma como opera y el objetivo de trabajo que cumple.

2. PROBLEMA

2.1. ANTECEDENTES

A manera de antecedentes sobre procesos participativos que arrojan productos comunicativos para mejorar la situación de desplazamiento, se puede mencionar en el plano nacional algunas experiencias.

El Sistema Nacional de Atención a la Población Desplazada SNAIPD, ha desarrollado materiales que hacen parte de la colección de Red de Servicios que brinda el Estado a la población en situación de desplazamiento. Estos materiales son elaborados en forma de cartilla y se caracterizan por tener una forma breve y sencilla en sus contenidos, con el fin de que el desplazado comprenda los programas y servicios que se le brinda. Dentro de estos productos comunicativos encontramos “La cartilla de red servicios retornos”, “La cartilla de red servicios Víctimas”, “La cartilla de red servicios U.A.O”, “La cartilla de red servicios AHE”, “La cartilla de red servicios RESA” y “La cartilla Plan Integral Único -PIU”. Asimismo el SNAIPD, hace uso de la guía para la incorporación de la prevención y atención del desplazamiento forzado en los planes de desarrollo territorial y cuenta con un directorio progresivo nacional de Organizaciones de población desplazada.

También, se encontró que la Defensoría del Pueblo genera productos comunicativos hacia la población desplazada, estos productos se caracterizan por promover los derechos de dicha población y las obligaciones que tiene el Estado de manera clara, acompañado de elementos gráficos (imágenes) y color.

Asimismo, Medios para la Paz desde el campo del periodismo elabora un producto comunicativo, después de realizar una investigación donde se contextualiza la problemática del desplazamiento; este producto es un manual de desplazamiento para universidades.

Siguiendo con la exploración de los antecedentes frente a productos comunicativos, en el ámbito académico, se evaluaron algunos proyectos de grados que apuntaban a este objetivo, como lo es la “Producción y realización de un material audiovisual dirigido a personas en situación de desplazamiento en la ciudad de Cali” año 2003 y el “Diseño y producción gráfica de un material educativo impreso en forma de cartilla como apoyo a la Brigada la Luz” en el año 2004.

De acuerdo con lo anterior vale la pena resaltar que estos antecedentes sirvieron de guía para orientar todo el proceso que se llevó a cabo en la Asociación Solivida, puesto que esta, desde su creación ha liderado diferentes proyectos con la población desplazada bajo el apoyo de documentos estatales y no estatales que dan cuenta de los procedimientos que deben seguir estas víctimas para obtener los beneficios que les confiere el Estado.

Dentro de los documentos estatales se encuentra la Declaración de la población desplazada, Material de atención a las víctimas de la violencia categorizada por causas, Documentación de la población desplazada, Ruta de acceso a los beneficios, y la ficha inicial para la población desplazada, puesto que es documento formulado por la Asociación.

Sin embargo, los proyectos generados y los documentos estatales utilizados por Solivida, no poseen un tratamiento comunicativo adecuado en el lenguaje, forma y organización.

2.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La tarea desarrollada por la Asociación Solidarios por la Vida se fundamenta en un apoyo continuo a las personas en situación de desplazamiento por medio de atención y el acompañamiento personalizado con el propósito de

mitigar el impacto en esta población, contribuyendo a la reconstrucción de la red social deteriorada y el fortalecimiento de la dignidad de estas personas.

Para brindar la orientación adecuada a la población desplazada, las promotoras y funcionarios de la Asociación Solivida hacen uso de documentos Estatales, formatos de registro sobre las víctimas y la orientación psicológica y jurídica. Los documentos estatales indican los procedimientos y beneficios que brinda el Estado a las personas en situación de desplazamiento como la Declaración de la población desplazada, material de atención a las víctimas de la violencia categorizada por causas, documentación de la población desplazada, entre otros.

Esta serie de documentos son elaborados e institucionalizados por el Estado para otórgales beneficios a la población que se encuentra en situación de desplazamiento dentro del territorio nacional; sus contenidos están sustentados bajo leyes, decretos y artículos de la Constitución Política Colombiana y del Código de Procedimiento Penal. Igualmente se encuentran direccionados mediante instituciones como el Ministerio de Protección Social, el Ministerio Público y Despachos Judiciales, la Unidad de Atención a la Población Desplazado U.A.O, la OIM, ACNUR, la Registradora Nacional de Estado Civil, Comité de Prevención y Atención de Desastres.

Algunos de estos documentos retomados por la Asociación Solivida para realizar el proceso de acompañamiento a las víctimas del desplazamiento, contienen formularios los cuales deben diligenciarse a partir de unos procedimientos.

Frente a lo anterior, la presente propuesta, se interesa por señalar algunas falencias encontradas dentro del proceso investigativo, la adopción de un enfoque IAP que sirvió para conocer mediante procedimientos participativos las debilidades de los documentos, de igual manera un estudio detallado que permitió la caracterización de los documentos donde se evidencia que estos no

poseen el impacto comunicativo deseado en el personal de Solivida debido a que presenta problemas en la presentación de sus contenidos, forma y organización. En primer lugar los documentos exponen un lenguaje de corte jurídico y normativo, adicionalmente los enunciados son de gran extensión lo que impide una comprensión plena y ligera por parte de los promotoras y funcionarios de varias instituciones estatales y privadas, que en algunos casos, sirven como canal de información y direccionamiento para que la comunidad desplazada pueda obtener la orientación necesaria sobre los beneficios que ofrece el Estado. El segundo inconveniente es la forma como esta información se presenta, puesto que carece de elementos gráficos y de ayudas visuales que le permitan al receptor sentirse por un lado interesado y por otro orientado, con información de contenido denso pero que resulta importante para gestionar su labor. Por último, la cantidad y variedad de los documentos base sobre la información de desplazamiento y trámites se encuentran desarticulados generando, en parte, consecuencias negativas en una gestión que por su importancia debería ser ágil, clara y completa para los procedimientos de rigor.

En tal sentido desde la comunicación fue necesario pensar en herramientas que pudieran ser utilizadas por los funcionarios y promotoras para agilizar su gestión debido a que hacen uso de la gran mayoría de su tiempo y esfuerzo en la identificación de las necesidades por la que atraviesa cada sujeto de la población desplazada. De esta manera, y debido a la importancia que tiene el brindar un mejor acompañamiento y asesoramiento en la resolución de las distintas problemáticas fue necesario la creación de un producto que permita tener claros los conceptos y procedimientos a desarrollar.

Como resultado de la identificación de algunas falencias de los documentos de trabajo de la Asociación Solivida, fue necesaria la realización de un producto comunicativo que mediante la presentación de su contenido, forma y organización contribuyera a la efectividad en la transmisión de información para acceder a los beneficios que tienen las víctimas del desplazamiento.

2.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los procesos de acompañamiento y el proceso de información que la Asociación Solivida realiza hacia los desplazados, es vital para que estas personas se orienten adecuadamente sobre los procedimientos necesarios que tiene como objetivo la obtención de los beneficios que confiere el Estado a la población en situación de desplazamiento. Sin embargo, los documentos que la Asociación Solivida tiene para brindar dicha asesoría, presenta algunas falencias a nivel comunicativo puesto que dificultan el correcto desarrollo de ciertos procesos de apropiación sobre la información para ejecutar correctamente estos procedimientos.

El objetivo de este proyecto, desde la perspectiva de comunicación, fue propiciar el fortalecimiento y formalización de la gestión que lidera Solivida, mediante la realización de un producto comunicativo con una adecuada presentación de sus contenidos y forma para mejorar las falencias que posee los documentos estatales y no estatales ya existentes. De esta manera las promotoras y funcionarios podrán realizar su gestión con herramientas de trabajo que faciliten procesos comunicativos y de acompañamiento liderados por la Asociación Solivida hacia la comunidad desplazada.

Este proceso se apoyó en algunas referencias de la comunicación participativa entendida como: “La comunicación entre los miembros de una comunidad y los expertos externos, los académicos y el personal de campo, pero en estos casos la transferencia de información se destaca menos, haciéndolo más el proceso de diálogo entre participantes”⁵; por lo tanto este tipo comunicación brinda un espacio para generar desarrollo humano y social, que se fortalece por medio de un trabajo en conjunto donde se produjeron ideas y se expusieron las necesidades a mejorar, fomentando la participación de los facilitadores y pasantes en Comunicación Social que tuvo como resultado un producto

⁵ KOLLURI Satish. JACOBSON Thomas. Tomo II lecturas comunitarias. La comunicación como acción participativa. p. 1044.

comunicativo a partir de los aportes suministrados por los actores sociales participantes.

Caso - Ejemplo:

Nombre: Marina Castillo de Valencia

Edad: 70 Años

Lugar de desplazamiento: Rio Dagua (Buenaventura)

Marina Castillo de Valencia es una mujer de setenta años de edad, que vivía sola en una pequeña casa en las cercanías del Rio Dagua, quien se dedicaba a la agricultura, donde cultivaba banano, piña, plátano, criaba gallinas y marranos, los cuales los comerciaban para sostener a sus tres hijos Rosario Angulo Castillo, Patricia Montaña y José Luis Castillo, quienes actualmente viven en una casa arrendada en Buenaventura.

Esta mujer se desplazó de su lugar de origen por motivos de miedo y amenazas de grupos armados. Esto sucedió en una noche de la cual solo recuerda la hora (12:00 a.m) y los gritos de los grupos armados “salgan ya de aquí que venimos a destruir todo”. Doña Marina, salió corriendo con las manos vacías en medio del monte, en busca de ayuda. Después de varias horas de travesía se encontró con una carretera donde iba pasando un bus, al cual paro e implorando ayuda al conductor y manifestado su desespero por medio de gritos “me va a matar, me van a matar, auxilio”, el conductor la transportó hasta la terminal de la ciudad de Cali, donde se encontró con una señora llamada Rosa Mila quien le brindo ayuda y la albergo en su casa.

Durante el desplazamiento de doña Marina, sus tres hijos se encontraban con su padre, sin embargo cuando Marina se logro “estabilizar” en el hogar de Rosa Mila y después de haber realizado la declaración en la U.A.O la cual le costó muchas madrugadas, filas sin sentido, desplazamientos inútiles a causa de la desinformación, logro obtener y de recibir varias ayudas humanitarias, pero doña Marina no tenía la información exacta sobre el tiempo estipulado para

recibir dichas ayudas, así que después de dirigirse a varias entidades y no encontrar respuesta oportuna llegó a Solivida, realizó los distintos trámites y al entrevistarse con la promotora contó su situación, después de escuchar su versión le explicó que las ayudas humanitarias se reciben cada tres meses y en el caso de que pasado los tres meses no se cumpla con la correspondiente entrega de la ayuda se debe realizar un recurso de reposición, por lo anterior la promotora decide dar una cita con la Abogada Pola Buenavetura, para que ella realice dicha gestión y la orientación sobre este trámite de orden jurídico a la señora Marina Castillo. Para realizar este proceso la Señora Mariana Castillo tuvo que esperar varias semanas hasta el día de la cita puesto que el conocimiento de este trámite lo tiene en su totalidad la Abogada Pola Buenavetura encargada de entregar información jurídica a todas las personas que acuden a la Asociación.

2.4. FORMULACIÓN

- ¿Cómo fortalecer la orientación de funcionarios y promotores de la Asociación Solivida a través de un producto comunicativo para la atención de la comunidad desplazada?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un producto comunicativo para fortalecer la orientación de funcionarios y promotores de la Asociación Solivida hacia la atención de la comunidad desplazada.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar los documentos estatales utilizados por los funcionarios y promotores de la Asociación Solivida en los procesos de atención de la comunidad desplazada para cubrir las necesidades de información.
- Evaluar cuál es el producto comunicativo adecuado para fortalecer la atención que brindan los funcionarios y promotores de Solivida a la comunidad desplazada.
- Elaborar un producto comunicativo a partir de los aportes suministrados por los actores sociales participantes (funcionarios y promotores) en el proceso de atención a la comunidad desplazada (funcionarios y promotores).

4. JUSTIFICACIÓN

El haber realizado un producto comunicacional como opción de pasantía comunitaria que atiende a la investigación y a la proyección social de la Universidad Autónoma de Occidente, contribuyó a la Asociación Solivida desde la perspectiva de la comunicación.

La implementación de un producto comunicativo dentro de la Asociación Solivida responde a una estrategia desde el ámbito de la comunicación que tuvo como objetivo fortalecer la orientación de funcionarios y promotores de la Asociación Solivida hacia la atención de la comunidad desplazada.

Por lo tanto, desde el ámbito metodológico es importante que dentro de la Asociación Solivida se lideren procesos en el campo de la comunicación que faciliten la comprensión de discursos y contenidos comunicativos para fortalecer los flujos de información entre las personas, la organización y el entorno.

La contribución de este producto comunicativo a nivel práctico, hacía la Asociación Solivida comprende varios campos. En primera instancia fue necesaria la contribución de dos pasantes debido al campo de conocimiento que se estudió, que en este caso tuvo relación con la aplicación de los insumos académicos de comunicación dentro de la Asociación, el estudio detallado de los usos, la caracterización de los documentos, la evaluación del producto adecuado a presentar que tuvo como resultado ser una guía de apoyo y la elaboración de un producto comunicativo que responde a una estrategia en este ámbito de conocimiento por parte de las pasantes que intervinieron en el proceso, entre otros; en segunda instancia, esta herramienta comunicativa apoyará de forma positiva a los funcionarios y promotoras de esta Asociación para establecer de manera rápida y oportuna las condiciones de solución y la funcionalidad del acompañamiento que le brindan a dicha comunidad.

Asimismo, brinda la oportunidad de que cada persona que se encuentre en situación de desplazamiento reciba la orientación oportuna y correcta de parte de los funcionarios y promotoras sobre los procedimientos a seguir para exigir el cumplimiento de los beneficios que brinda el Estado.

De igual manera, este producto comunicacional podrá convertirse en una herramienta útil como referencia de futuras pasantías como opción de trabajo de grado que sean abordadas en similares condiciones, ya que este producto aportó desde sus enfoques metodológicos, de acción y el direccionamiento de procesos para solucionar una problemática desde el campo de la comunicación.

4.1 INTERÉS ACADÉMICO PARA EL APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE

A través del aprendizaje académico y las vivencias a las que se enfrenta una persona durante el proceso formativo, se presentan diversas posibilidades para ampliar su campo de acción y la capacidad de aplicación de los conocimientos obtenidos en distintos ámbitos del entorno social.

Es por esta razón que como estudiantes de Comunicación Social – Periodismo escogimos como opción de trabajo de grado la pasantía comunitaria como la oportunidad de brindar nuestros conocimientos a nivel comunicativo a la Asociación Solivida que trabaja con población desplazada.

Nuestro gran reto fue hacer uso de los conocimientos en comunicación que teníamos para así complementarnos, con el objetivo de liderar y trabajar en la formulación un producto comunicativo el cual tuviera la información acertada sobre los procedimientos y beneficios a los cuales la comunidad desplazada pueden acceder, con el propósito de mejorar la gestión realizada por los promotores y funcionarios de la Asociación.

Es importante tener la oportunidad de aplicar profesionalmente los direccionamientos brindados por la Universidad en relación con el trabajo con la comunidad puesto que en el desarrollo y finalización de este proyecto, le aportamos a la Asociación y a la gestión que realiza, elementos comunicativos que facilitaron la atención que se le brinda a una comunidad vulnerable como lo son los desplazados.

Además de ser una experiencia que contribuyó desde el ámbito académico también nos aportó a nivel personal puesto que estamos brindando nuestros conocimientos a una Asociación sin ánimo de lucro que atiende a una comunidad marginada como son los desplazados.

Por tal motivo se generó una propuesta desde el ámbito comunicativo que contribuyera al fortalecimiento de la labor que cumplen los funcionarios y promotores que aportan soluciones para mejorar la calidad de vida que posee la comunidad desplazada.

4.1.1. Interés y aporte productivo para la organización donde se desarrollará la propuesta.

La Asociación Solivida presenta una debilidad en el ámbito comunicativo debido a que los documentos estatales empleados en el proceso de atención de la Asociación están escritos en un lenguaje de corte jurídico y de manera extensa, los cuales generan otras debilidades en el momento de hacer uso de dicha información para llevar a cabo los procedimientos institucionales.

Además la Asociación Solivida encuentra necesaria la intervención de las dos pasantes dentro de la organización puesto son muchas las falencias presentadas a nivel comunicativo y con la presencia de las dos profesionales en formación se tuvo la oportunidad de liderar procesos paralelos en este ámbito.

La elaboración de un producto comunicativo en el que se plasmo toda la información anterior en un lenguaje adecuado y seleccionado desde los conocimientos adquiridos por parte de las pasantes, permitirá una correcta receptividad de los funcionarios y promotores, obteniendo como resultado la efectividad y agilidad en los procesos de acompañamiento que le brinda la Asociación a la comunidad desplazada.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1 MARCO TEÓRICO

Dentro de la realización de un producto comunicativo que permita el fortalecimiento de los procesos de orientación efectuados por funcionarios y promotores de la Asociación Solivida, es necesario enmarcar algunas perspectivas de orden teórico y metodológico a partir de las cuales se fundamenta el proceso de elaboración de este producto de conocimiento.

La comunicación como campo de conocimiento es utilizada para aportar a los procesos de desarrollo entre los actores sociales, como lo afirma Jesús Martín Barbero: “Yo creo que los retos que se nos están abriendo están en la posibilidad de adquirir una nueva sensibilidad hacia la pluralidad de formas de la comunicación...se basa en estudiar todo el espacio de producción, las rutinas productivas, las competencias, las ideologías profesionales, donde empatan las lógicas de las ideologías con el mundo de las culturas de los actores sociales que producen la comunicación. Ahí se nos amplía enormemente el espacio de investigación”.⁶

Partiendo de lo anterior, los procesos comunicativos se generan con la intención de propiciar una comunicación efectiva que reúna características, tales como: el mensaje emitido que se desea comunicar llega a la persona o grupos considerados apropiados para recibirlos. Igualmente si la comunicación no es unilateral, sino multilateral, estimula la retroalimentación al mensaje enviado; enriquecido con la coherencia entre el lenguaje verbal y el corporal, expresado con las palabras y la actitud apropiada.⁷

⁶ Revista Señales Nº 1, Buenos Aires, 1990. Entrevista realizada por Carlos Scolari en el marco del XII Congreso Brasileiro de Investigadores de la Comunicación “*Industrias culturales. El desafío de la integración latinoamericana*”, setiembre 1989. Tomado el abril 23 de 2009. Disponible en: <http://www.postituloperiodismo.com.ar/blogs/wp15/?p=37>.

⁷ González Isabel: Retomado del texto Conindustria – Programa Coninpye Centro de Información

En esta medida, todo producto comunicativo presenta diversos componentes en términos formales, uno de ellos se relaciona directamente con la percepción visual, es decir implica una experiencia de codificación simbólica que corresponde a códigos de expresión pictórica y la forma como estos se utilizan, para así producir un significado.

Por consiguiente, cuando se aborda un producto comunicativo, la parte gráfica incide notablemente en la percepción visual “Las imágenes implican un forma de experiencia de codificación simbólica que requiere que la persona que aprenda esté consciente de los códigos de la expresión pictórica y de cómo estos son usados para descifrar correctamente su significado”⁸

Asimismo, en la elaboración de un producto comunicativo es importante reformular la presentación de sus contenidos teniendo en cuenta que es este el sustento comunicativo y orientador de conocimiento que se genera por medio de la percepción y apropiación del mismo por parte de los actores sociales involucrados.

De esta manera cuando un producto comunicativo es percibido de forma positiva teniendo en cuenta sus diferentes componentes, se presenta en el receptor una estructura simbólica que estimula el interés del mismo, obteniendo como resultado una aceptación del producto.

Después de tener una concepción aproximada sobre el funcionamiento de los elementos que componen el producto y el flujo comunicativo, es necesario abordar el aporte de la comunicación desarrollada en diversas organizaciones puesto que resulta de gran ayuda para generar una comunicación asertiva, que en este caso fue motivada por las pasantes de Comunicación Social - Periodismo apuntando a que: “Las organizaciones son ‘sistemas socio-técnicos’, de allí que el componente humano sea un factor importante. La comunicación es la base de las relaciones humanas y en el ámbito empresarial,

⁸ BERTHOUD, OLIVER. Imágenes y textos para la educación popular. Colombia 1995. P. 84

está muy relacionada con el proceso de toma de decisiones oportunas y a tiempo”⁹

Frente a lo anterior es necesario que los procesos se generen por medio de la comunicación participativa entendida como “la comunicación entre los miembros de la comunidad local que toman parte en la labor de desarrollo”.¹⁰ Puesto que es la manera adecuada de formular procesos comunicativos mediante el cual se generen propuestas innovadoras por los actores sociales involucrados.

Asimismo, Lucelly Villa plantea la comunicación participativa como: “una dinámica exclusiva del género humano porque no se trata de hacer parte de, ya que es una característica de quien es capaz de percibir, generar por iniciativa propia, de proponer problemas y solucionar de la mejor manera y con la mayor calidad una situación o suscitar una opinión”. Con los dos planteamientos anteriores se expone una idea de la manera como se abordó e implementó la comunicación participativa la cual permitió el direccionamiento para el desarrollo del proyecto que tuvo como objetivo la realización de un producto comunicativo.

Este proceso que se desarrolló con la consecución del producto, no solo conlleva a la construcción de ideas nuevas desde el campo de la comunicación, sino que apunta a un desarrollo social y de pensamiento. “En el campo del bienestar social, la organización de la comunidad puede describirse como el arte de descubrir necesidades sociales y de crear, coordinar, sistematizar los agentes instrumentales a través de los cuales los talentos y recursos de los grupos pueden ser dirigidos hacia la realización de los ideales del mismo grupo y hacia el desarrollo de las potencialidades de sus miembros. Investigación, interpretación, conferencias, educación, organización de grupos

⁹ Consultado (20 de abril de 2009) Disponible en Internet:
<http://www.coninpyme.org/pdf/ComunicacioninterpersonalyComunicacioninterpersonal.pdf>

¹⁰ KOLLURI Satish. JACOBSON Thomas. Tomo II lecturas comunitarias. Movimientos sociales y participación comunitaria. P. 1042.

y acciones sociales, son los principales elementos usados en este proceso”.¹¹ Este planteamiento resulta importante puesto que a través de los años el campo de la comunicación viene superando un funcionamiento vertical, para trascender a la aceptación de una comunicación multidireccional dentro de los cuales se fomenta la participación de los diferentes actores sociales para contribuir al mejoramiento del desarrollo humano y social de los mismos.

Luego de haber abordado el tipo de comunicación con la cual se trabajó para la realización de un producto comunicativo y la contribución desde el ámbito social y funcional, es importante abordar el aporte pedagógico que consolida el proyecto desarrollado, de esta manera autores como Carlos Luna plantean: “Un tratamiento pedagógico del tema comprende el conjunto de procedimientos dedicados a lograr un discurso ubicando a los interlocutores, tanto en sus formas como en la organización de los contenidos, y un tratamiento pedagógico del aprendizaje comprende el conjunto de propuestas distintas al enriquecimiento del hacer”.¹² Fue primordial la comprensión y la generación de aprendizaje por medio de elementos comunicativos que permitió no sólo la obtención del producto comunicativo sino que generó en los receptores de dicho material un aporte educativo fomentando la pedagogía como medio acertado de recepción e intercambio de conocimiento con las personas del entorno. Tal como lo postuló Vygotsky- (citado por Kaplun) “de un aprender de los otros y con los otros, educarse es involucrarse en una múltiple red social de interacciones”.¹³ Por consiguiente, para la realización del producto comunicativo se aplicó la pedagogía la cual direccionó el tipo de producto realizado, consiguiendo la aceptación de los actores implicados.

Para finalizar, resulta importante resaltar que la labor de las pasantes de comunicación social dentro de la Asociación Solvida, estuvo apoyada sobre los

¹¹ ANDER EGG, Ezequiel. Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad. Lectura obligatoria No. 1. Pág. 51. Citado por GRANADA, Henry. Desarrollo Comunitario. Santiago de Cali: Universidad del Valle- Vicerrectoría Académica- Dirección de Educación Desescolarizada, 2000. P. 402

¹² LUNA, Cortés, Carlos. Generación de conocimientos y formación de comunicadores. Mexico: Felafacs, 1992. P. 138

¹³ KAPLUN, Mario. De medio y fines en Comunicación Op.cit., p. 2.

criterios anteriormente expuestos, con el fin de realizar un producto comunicativo que fortalezca la atención que brindan funcionarios y promotores a la comunidad desplazada.

5.2. MARCO CONTEXTUAL

Solivida es una Asociación sin ánimo de lucro, de carácter local, fundada en 1993 y consolidada jurídicamente el 27 de Mayo de 1996 en la ciudad de Cali. Tiene como objetivo brindar un acompañamiento a la población víctima del desplazamiento de las zonas urbanas de la ciudad de Cali, a través de un proceso de intervención, seguimiento y capacitación. Esta Asociación se encuentra ubicada en el Barrio Marroquín II Diagonal 26 I 2 No. T 80 – 38 de la ciudad de Cali.

Por lo tanto el proceso investigativo por parte de los pasantes se llevó a cabo en esta asociación en un periodo de tiempo que comprende cinco meses, donde se dio inicio a esta labor en el mes de Agosto del 2009 y la cual finalizó en mes de diciembre de mismo año; con la realización de un producto comunicativo que fortalecerá la orientación de funcionarios y promotores de la Asociación Solivida para la atención de la comunidad desplazada.

6. METODOLOGÍA

Para lograr la realización adecuada de un producto comunicativo que fortalezca la orientación de funcionarios y promotores de la Asociación Solivida hacia la comunidad desplazada, fue necesario aplicar herramientas que arrojaran resultados cualitativos que permitieran identificar claramente cuáles eran los elementos que debía tener el producto comunicativo realizado.

Para lograr dicho objetivo resultó necesario en primer lugar, realizar una etapa de acercamiento del equipo de pasantes con los funcionarios y promotores locales por medio de la entrevista para conocer el funcionamiento de la Asociación y los procesos de acompañamiento que realizan apoyados en documentos estatales y así facilitar la identificación de las estrategias a aplicarse.

Como segunda medida fue importante la categorización de los documentos estatales utilizados en el proceso de atención a la población desplazada, puesto que permitió identificar claramente la información que debe incluir el producto comunicativo.

En tercer lugar se utilizó la observación puesto que esta es considerada como un elemento importante que arrojó datos etnográficos que nutrieron de manera directa la apreciación del entorno y de actores a los cuales se dirigió la propuesta.

Por último, los grupos focales también fueron aplicados con gran frecuencia entre los promotores, funcionarios y las pasantes en Comunicación Social, empleados en grupos pequeños puesto que tenían como finalidad tener una claridad en los aporte suministrado evitando confusiones y facilitando la identificación de las falencias existentes con el propósito de escuchar propuestas que permitieron de manera participativa, la elaboración de un producto que se adaptó a las necesidades que se debían resolver desde el

ámbito comunicativo para fortalecer los procesos de acompañamiento que realiza Solivida.

De este modo al obtener los insumos de cada una de las técnicas aplicadas, resultó necesario sistematizar, analizar y evaluar la información consignándola en informes que sirvieron de base para la elaboración de una primera propuesta que contempló todas las variables desde el ámbito comunicacional, integrando un lenguaje coloquial, fresco y directo que permita la comprensión de los enunciados, con la elaboración de elementos gráficos que faciliten la transmisión exacta del mensaje comunicativo al público al cual va dirigido. Esta primera propuesta fue presentada por parte de las pasantes, la cual fue evaluada por los funcionarios y promotores de Solivida, y además contó con la opinión de líderes comunitarios y algunas personas desplazadas.

Después de la primera evaluación se consideró necesario acoger las sugerencias y realizar las correcciones, para consolidar una herramienta comunicativa útil que sería empleada por las personas de la Asociación Solivida con el fin de facilitar el acceso a los beneficios que le confiere el Estado a las personas en situación de desplazamiento.

Terminado el proceso, el producto comunicativo generado por los pasantes en Comunicación Social se entregó a los gestores sociales con el propósito de evaluar la efectividad de la implementación de dicho producto en los procesos de acompañamiento a la población desplazada de Solivida.

De igual manera a continuación se presenta la importancia de la intervención de dos pasantes de Comunicación Social – Periodismo en el desarrollo de la pasantía comunitaria dentro de la Asociación Solivida:

La temática trabajada se encontró relacionada con la función social de la Asociación, es decir, un campo distinto de conocimiento, ya que comprendió el reto de aplicar los conocimientos adquiridos durante la academia por las dos

pasantes involucradas, para contribuir notablemente al desarrollo de la Asociación Solivida sin ánimo de lucro, puesto que es una entidad carente de propuestas, discursos y formalización de la comunicación.

De igual manera el proyecto tiene un aporte inter disciplinar porque el trabajo propuesto se planteó de manera que se realizará una labor proactiva, puesto que se interactuó con profesionales de las áreas de Psicología y Derecho, lo que corresponde a una construcción coyuntural para la comunicación y más aún trabajada desde una Asociación como lo es Solivida por el amplio público que atiende y las condiciones del mismo.

En este proyecto de grado como modalidad de pasantía comunitaria, resultó importante la intervención de dos pasantes debido al tipo de trabajo a realizó, puesto que f generar un fortalecimiento en los procesos de acompañamiento que le brindan los funcionarios y promotores de la Asociación Solivida a la población desplazada, se logra mediante una intervención directa para evaluar la efectividad de los procesos que gestionan los funcionarios, esto fue posible por medio del contacto con los receptores de dicha atención que en este caso es la población desplazada. Esta intervención se llevó a cabo con el apoyo profesional y social de las dos pasantes puesto que resultó necesaria, oportuna y eficaz la labor realizada.

Asimismo dicho fortalecimiento comunicativo dentro de la Asociación Solivida se llevó a cabo por medio de la organización oportuna de los documentos estatales, mediante la formulación de una estrategia que se fundamentó en la realización de un producto comunicativo que facilitará el acceso a la información y la efectiva ejecución de los procedimientos realizados por parte de funcionarios y promotores. Se debe tener en cuenta que los documentos trabajados atienden a las distintas necesidades por las cuales la comunidad desplazada acude a la Asociación, por lo tanto fueron diversos los documentos que se abordaron, de esta manera se vio necesaria la intervención de dos personas en el desarrollo del proyecto.

Adicionalmente este tipo de propuesta, no se reduce a los productos que se obtuvieron como resultado, sino a los procesos de comunicación, la formulación de posibles estrategias y el estudio detallado para aplicar la misma; incluso, con el desarrollo de la propuesta que se fundamentó en la elaboración de un tipo de producto que tuvo en cuenta distintos aspectos para llevar a cabo el objetivo esperado como (estudio de la estrategia, presentación de contenidos, aplicación de la comunicación, entre otros).

6.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO

El proyecto se abordó desde algunos principios del enfoque IAP Investigación-Acción-Participación, el cual busca la integración plena de la comunidad, con el objetivo de generar conjuntamente un proceso de transformación social para beneficios de los participantes de la investigación, donde la comunidad interviene en todo el proceso y no se investiga a alguien sino con alguien.

Es decir que los funcionarios y promotores de la Asociación Solivida, realizaron aportes desde sus criterios para estructurar la forma de los documentos que orientan los procesos que deben seguir la población desplazada, dentro de un ambiente de confianza y libertad.

De esta manera es importante resaltar el rol que debe cumplir el investigador dentro del IAP, puesto que este debe guiar el problema identificado y generar conciencia, seguridad y compromiso con el proyecto, para evitar que la información generada por parte de los funcionarios y promotores no se vea limitada, fraccionada o en su defecto sea ocultada.

Por lo tanto este enfoque buscó entablar una relación entre el sujeto y el investigador en un espacio y tiempo real, con el fin de trabajar en el cumplimiento de los objetivos para beneficio de la misma población.

Asimismo, el enfoque se complementará a través de un proceso de observación, descripción, análisis e interpretación de la Asociación Solivida en relación con las víctimas del desplazamiento y el proceso de acompañamiento que la Asociación brinda.

6.2 INSTRUMENTOS

Para el proceso investigativo fue necesario recurrir y utilizar tanto fuentes primarias como secundarias.

Primarias: tienen que ver con las personas que dirigen la Asociación Solivida, la abogada Pola Elisa Buenaventura y el psiquiatra Martín Vergara, quienes contribuyeron a la creación y conocen en comportamiento de la misma.

Asimismo se trabajará con el grupo de promotoras sociales quienes proporcionaron información sobre los procesos de acompañamiento que realizan con las víctimas del desplazamiento.

Secundarias: son documentos que dan cuenta de los procesos que debe seguir el equipo de trabajo de Solivida para el acompañamiento y la asistencia comunitaria de la población desplazada.

- Ficha Inicial para población desplazada.
- Declaración a la población desplazada.
- Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del Estado.
- Material de atención de las víctimas de la violencia categorizado por causas.
- Documentación de población desplazada.

6.3 TÉCNICAS

La recolección de información para realizar un producto comunicativo para fortalecer la orientación de funcionarios y promotores de la Asociación Solivida hacia la comunidad desplazada, se realizó por medio de técnicas como:

Técnica	Medio	Características	Producto Final
Entrevista	Personal	Abierta y directa	Informes escritos que servirán de base para elaborar el producto de comunicación.
Mesa de Trabajo – Grupo Focal			
Observación		Directa	
Análisis de documentos		Documentos estatales que indican los procedimientos y beneficios del desplazado.	

6.4 ELEMENTOS INNOVADORES DE LA PROPUESTA

El proceso realizado, pasantía comunitaria como opción de grado permitió aplicar los conocimientos de las pasantes en comunicación social dentro de la Asociación Solivida, donde se desarrolló una propuesta que posee dos puntos innovadores: el primero de ellos se fundamenta en la entrega de un producto comunicativo que recopile todos los documentos en un solo formato, sobre los procedimientos mediados por las leyes colombianas que deben seguir las personas en situación de desplazamiento para obtener los beneficios que les confiere el Estado.

El segundo se fundamenta en que la información este mediada por un proceso comunicativo que permite la presentación adecuada de dichos textos, en el que se tuvo como resultado un producto llamativo en la presentación de contenido, forma y organización mejorando su lenguaje y aportando elementos gráficos, que permitieron que los funcionarios y promotores fortalecieron de manera eficiente el acompañamiento que realizan a la comunidad desplazada.

7. CRONOGRAMA

Semanas / Momentos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Momento 1 Observación, Acercamiento a los procesos de acompañamiento que realizan los funcionarios y promotores de Solivida a la población desplazada.	X	X	X													
Momento 2 Caracterización de los documentos Estatales que utiliza la Asociación Solivida para orientar la población Desplazada.				X	X	X	X									
Momento 3 Observación, Grupos Focales, entrevistas con los funcionarios y promotores de la Asociación Solivida.								X	X	X						
Momento 4 Elaboración y primera entrega del producto comunicativo											X	X	X	X		
Momento 5 Entrega final del producto comunicativo															X	X

8. TALENTOS Y RECURSOS

8.1 TALENTO HUMANO

Grupo de Trabajo

Mayra Lucia Vidal Crespo
Sandra Patricia Perdomo Díaz
Programa de Comunicación Social – Periodismo
Noveno Semestre
Universidad Autónoma de Occidente

Nombres de los funcionarios y Promotores, cargo.

- Pola Elisa Buenaventura, Representante legal y Directora
- Martín Alberto Vergara, Coordinador Psicosocial
- Flor Trujillo, Secretaria
- Karina Rojas, Sistematización de Información
- Luz Nory, promotora
- Carolina G, promotora
- Maria Edilia, promotora

8.2 RECURSOS FÍSICOS

- Computador con acceso a Internet, el uso promedio del equipo es de cuatro horas al día.
- Espacios o salón para realizar grupos focales.
- Videocámara para registrar los grupos focales.
- Grabadora de audio, para realizar las respectivas entrevistas.
- Pilas y cassette, si la grabadora es análoga, de lo contrario deberá tener un cable para conexión USB al computador y su respectivo software, si este lo requiere el dispositivo de captura de audio.
- Una resma de papel, libreta de notas, lapiceros, portaminas, minas, borrador, resaltador, grapadora, carpetas y ganchos para legajar.
- Transporte hacia la Asociación Solidarios por la vida y el regreso a los lugares de residencia.

9. RESULTADOS

9.1 CARACTERIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESTATALES UTILIZADOS POR LOS FUNCIONARIOS Y PROMOTORES DE LA ASOCIACIÓN SOLIVIDA HACIA LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD DESPLAZADA.

En el desarrollo del primer objetivo específico del proyecto planteado para llevar a buen término la culminación del trabajo investigativo, fue necesario realizar un acercamiento al conjunto de documentos utilizados por la Asociación Solivida, para la atención de la comunidad desplazada, puesto que este proceso se compone de diferentes etapas.

En primera medida se hizo uso de fuentes primarias, dicha utilización se evidencia en la reuniones que se llevaron a cabo al inicio de trabajo con el psiquiatra Martín Vergara quien fue el encargado del direccionamiento y la supervisión del cumplimiento oportuno de la actividades planteadas en el proyecto de pasantía comunitaria. Dicha interacción con la fuente permitió, de primera mano, el acceso en un segundo momento a fuentes de tipo secundaria. En este caso, los documentos estatales y algunos rediseñados por la Asociación Solivida mediante proyectos liderados en pro de las mejoras para la población desplaza y otros reformulados que fueron tomados como material de capacitación para los funcionarios y promotores.

En este proceso de interacción con las diversas fuentes se llegó a un consenso en el que se definió los documentos con mayor relevancia, los cuales debían ser incluidos y adecuados, según las directrices comunicacionales que tuvieron en cuenta aspectos relacionados con la forma, contenido y organización de dichos insumos, los cuales están aplicados en un producto comunicativo para las promotoras y funcionarios de la Asociación Solivida.

Los documentos seleccionados de acuerdo al proceso en curso, de atención a la población desplazada por parte de la asociación, dada su importancia fueron los siguientes:

El primero, la ficha Inicial para la población desplazada la cual es un insumo interno y diseñado por la Asociación que permite acceder a información primaria y secundaria acerca de la población que asiste a Solivida. El segundo, Proceso de toma de la Declaración a la población desplazada. El tercero, Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los beneficios que otorga el Estado. El cuarto, el acceso a la Documentación y el quinto, la atención a las víctimas según su caso. En estos documentos se encuentra consignada la relevancia del caso, los trámites, requisitos y algunos de los procedimientos a realizar.

A continuación se presenta la caracterización de cada documento, la cual arroja el reconocimiento y descripción detallada de los mismos, su nivel de utilización dentro de la Asociación y las falencias del texto, lo cual permitió tener claridad y como resultado, que se contrarrestarán las falencias y aumentará el aporte de beneficios que permitan la apropiación de cada documento a través del producto comunicativo.

9.1.1 Descripción de documentos

9.1.2 Documento uno: Ficha Inicial de la población desplazada de la Asociación Solivida

Se debe tener en cuenta que la Ficha Inicial de la población desplazada es una herramienta construida y diseñada por la Asociación Solivida, la cual suministra información sobre cada una de las personas desplazadas que acuden a la Asociación para recibir orientación ya sea sicológica o jurídica¹⁴. Por ser la ficha inicial la primera herramienta que utiliza Solivida para iniciar el proceso de

¹⁴ Ver Anexo 1. Ficha Inicial de la población desplazada.

acompañamiento a las personas desplazadas resultó importante realizar su respectiva caracterización.

La ficha inicial de la población desplazada se compone de una estructura distribuida en cuatro componentes:

El primer componente se denomina: Ficha inicial población desplazada, en esta se deposita la información inicial como: nombre, número de cédula de ciudadanía, edad, sexo, parentesco con el grupo familiar, vereda, municipio y departamento del cuál fue expulsado, fecha del acontecimiento, razones del mismo, observaciones del desplazamiento (aquí se cuenta detalladamente el suceso), lugar donde vive actualmente, se pregunta si la persona se ha postulado al subsidio de vivienda, composición actual del grupo familiar, observaciones generales, fecha del contacto con la Asociación y el nombre de la promotora que realizó la entrevista.

El segundo componente se denomina ficha de familia: aquí se consignan los datos de los integrantes de la familia de mayor a menor, información como edad, sexo, parentesco, nivel de escolaridad, profesión u oficio anterior y actual, si posee documento de identidad, Registro Civil, Libreta Militar, si se encuentra inscrito a Red de Solidaridad o a familias en acción, si tenía servicio de salud en el lugar de origen y si lo posee actualmente, a que etnia pertenece, el número del documento de identidad, la fecha del diligenciamiento de la Ficha Inicial y el nombre de la promotora que realizó la entrevista.

El tercer componente se denomina ficha de identificación de necesidades, aquí se le indaga al desplazado sobre el apoyo institucional, puesto que se le hacen preguntas relacionadas con la ubicación geográfica dentro de la ciudad y las instituciones a las que se puede desplazar, asimismo hay preguntas relacionadas con educación y apoyo en el sitio de origen como: solicitud de protección de tierras, tipo de propiedad que se tenía en el lugar de origen, cultivos, de qué tipo, si tenía proyectos productivos y observaciones generales.

El cuarto componente se denomina ruta y familiograma: en esta parte se le consulta al desplazado acerca de la ruta, el transporte y la franja horaria en la que dejó su lugar de origen, asimismo se realiza un cuadro familiar, conocido como el familiograma donde se plasma el árbol genealógico y se encierra el grupo que convive actualmente, de igual manera se escriben las necesidades al que posee el desplazado y por las cuales acude a la Asociación Solivida.

Respecto a la relación de la Ficha con el proceso de atención se logró identificar que esta ha tenido mejoras a través de las necesidades de información que experimentan funcionarios y promotoras de la Asociación durante el proceso de acompañamiento que realiza la Solivida con la población desplazada.

De igual forma la ficha es el primer medio por el cual se genera una interacción entre el desplazado y la promotora, pues resulta importante crear empatía entre ambos para conseguir claridad e información total del relato que suministra el desplazado.

En general las personas que acuden a la Asociación es gente vulnerable, con ansias de escucha y con necesidades para ser resueltas, por tal razón la gran mayoría de personas están dispuestas a contar claramente cada acontecimiento y aunque en ocasiones las historias contadas son tan fuertes que desequilibran el rol de las promotoras, ellas están dispuestas a atender y ayudar las personas de manera amable y clara.

Sin embargo, en ocasiones las promotoras no se dan a la a la tarea de usar un lenguaje mucho más coloquial del que se presenta en la ficha, pues tal traducción en ocasiones resulta necesario para conseguir la respuesta oportuna por parte de los desplazados.

9.1.2.1 Los documentos dentro del proceso

Con el diligenciamiento de la ficha, las promotoras pueden identificar cuál es el siguiente paso y cual es el profesional que debe atender al desplazado para suplir las necesidades que presenta, ya sea el psiquiatra o la abogada.

La ficha, es una herramienta base que permite llevar la historia que tiene cada desplazado dentro de la Asociación, aquí se especifica el tipo de atención a la que ha accedido, los beneficios que ha recibido, las citas, las necesidades por suplir y aquellas que se han suplido.

Asimismo, la ficha demanda información acerca de todos los miembros de la familia, esto permite agilidad en el trabajo, la identificación total del grupo familiar, víctimas de la violencia y la actualización de los datos de cada desplazado dentro de la Asociación.

9.1.2.2 Debilidades encontradas en el documento:

Debido a la exactitud que tiene la información requerida por la ficha, en ocasiones hay puntos que demandan la misma información. Esto extiende el tiempo asignado para cada desplazado y alarga un poco más el trabajo realizado por las promotoras. Es decir que, algunos ítems podrían ser omitidos ya que suministra información repetitiva.

9.1.3 Documento dos: Proceso de toma de la declaración a la población desplazada

Este documento hace referencia al primer procedimiento que debe realizar una persona en situación de desplazamiento, la declaración¹⁵.

¹⁵ Ver Anexo 2. Documento de Proceso de toma de la declaración a la población desplazada.

La declaración es un proceso que tiene como objetivo establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos del desplazamiento, para obtener información completa y estructurada que será consignada en el formato único de declaración, donde Acción Social evalúa las condiciones del desplazamiento, para determinar si el declarante y su familia son o no incluidos o registrados en el Sistema de Registro Único de Población Desplazada.

El documento sobre el Proceso de toma de la Declaración a la Población Desplazada está estructurado en cuatros componentes que se describen a continuación:

El primer componente hace alusión a describir que es la declaración, a su vez, con que propósito se realiza e indica el tiempo en que se debe realizar. Esta descripción se hace de manera muy general.

El segundo componente indica que es el Formato Único de Declaración, con el cual se obtiene información completa y estructurada de la persona en situación de desplazamiento, que va desde sus características personales, de sus familiares, hasta las condiciones de su hogar antes y después del desplazamiento.

Asimismo, el segundo componente expone los objetivos del Formato Único de Declaración, los cuales permiten identificar la importancia que tiene este formato dentro la toma de la declaración, ya que es una herramienta que suministra información con la cual Acción Social determinará si dicha persona y su familia son reconocidas legalmente en condición de desplazados o no.

El tercer componente de este documento, se puntualiza en las tres partes que integran el Formato Único de Declaración: La primera parte del formato tiene relación con la verificación del procedimiento, donde se busca garantizar que se den condiciones adecuadas para la toma de la declaración, realizando una

entrevista previa para establecer un ambiente de confianza y se brinda una orientación sobre el propósito y el alcance de diligenciar este formato. Asimismo se busca obtener un discurso coherente de las circunstancias en tiempo, modo y lugar del desplazamiento y el tipo desplazamiento del declarante.

La segunda parte del Formato Único de Declaración hace referencia a la toma de la declaración propiamente dicha, donde se explica la información a obtener por parte del declarante sustentado en los artículos 442, 266, 267, y 269 del código del procedimiento penal. Esta segunda parte del formato incluye preguntas generales de ley que permiten identificar al declarante, su oficio, nivel de escolaridad, lugar de residencia actual, fecha del desplazamiento, características del hogar desplazado, tipificación de bienes e intensidad de retorno del desplazado.

La última parte del Formato Único de Declaración expone la verificación final del procedimiento esto tiene que ver con la valoración donde se toma la decisión de incluir o no al declarante como desplazado en el Registro de Población Desplazada. Asimismo se especifica que procedimiento se realiza cuando el declarante no es incluido, donde se elabora una notificación mediante una resolución donde se indica los motivos por los cuales no fue admitido. Sin embargo el declarante tendrá otra oportunidad realizando el recurso de reposición lo cual tiene que ver con presentar de nuevo las pruebas contundentes sobre la situación como desplazado para que Acción Social incluya al declarante en Registro Único de Población Desplazada y de esta forma la persona desplazada logre acceder al beneficios que designa el Estado.

El cuarto y último componente del documento hace referencia al lugar y al procedimiento que debe realizar la persona en situación desplazamiento para realizar la declaración, indicando el paso a paso.

9.1.3.1 Los documentos dentro del proceso

Respecto al documento “Proceso de toma de la declaración a la población desplazada” se identificó que este no es utilizado por las promotoras para brindar la asesoría necesaria sobre los procedimientos que debe realizar una persona en situación de desplazamiento respecto a la declaración ante la entidad de Acción Social. La asesoría por parte de las promotoras se realiza de manera escueta, sin una explicación detallada donde se le indique a las personas el qué es la declaración, por qué se debe realizar y sobretodo el cómo, puesto que dentro del proceso de atención a las persona en situación de desplazamiento se debe tener en cuenta que la mayoría desconocen el cómo proceder para hacer valer sus derechos y beneficios.

9.1.3.2 Debilidades encontradas en el documento:

- El documento sobre “Proceso de toma de la declaración a la población desplazada” posee un contenido de corte jurídico, que dificulta en las promotoras la comprensión de dicho proceso.
- El documento no tiene un impacto visual, puesto que solo basa su contenido en texto, sin el apoyo de imágenes que recreen y favorezcan la comprensión del texto.
- Aunque el documento fue entregado y explicado a cada una de la promotoras durante una jornada de capacitación. Este no es utilizado por las promotoras, lo que disminuye la efectividad del proceso de atención a las personas desplazadas, puesto que las instrucciones o indicaciones pasan a ser atendidas por la Abogada de la Asociación. Procedimiento que puede ser omitido.

9.1.4 Documento tres: Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del Estado

Este documento indica cada uno de los procedimientos que debe seguir una persona en situación de desplazamiento para acceder a los servicios que ofrece el Estado¹⁶. Este documento describe ocho servicios que inician con: La declaración, siguiendo con la Ayuda Humanitaria, Atención en salud; Subsidio de vivienda, Educación, Retorno al lugar de origen; Asistencia humanitaria en caso de muerte, incapacidad, heridas leves, pérdida de bienes, secuestro y amenazas, y finalizando con el servicio de protección de tierras.

- **La declaración**

La declaración se presenta en este documento específicamente con los procedimientos que debe realizar la personas en situación de desplazamiento, en este documento no se entra a especificar ¿Qué es?, ¿Qué componentes hacen parte de este proceso?, el ¿Porqué se debe realizar?. Simplemente indica el cómo proceder para realizar la declaración.

La información de la declaración está estructurada de la siguiente manera: el primer contenido hace referencia ante que persona se debe realizar la declaración, indica la ubicación del lugar donde se debe realizar y especifica cuándo en términos de tiempo, sin embargo este último componente del contenido se encuentra desactualizado.

El segundo contenido presenta el qué hacer, es decir que la persona desplazada debe realizar la declaración y esperar repuesta por parte de Acción Social entidad encargada de evaluar la declaración, para determinar si la persona es incluida o no en el registro de población desplazada.

¹⁶ Ver Anexo 3. Documento Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del Estado.

El tercer contenido presenta de manera puntual las dos posibilidades que existen con la realización de la declaración, la primera tiene que ver con la repuesta positiva de que la persona desplazada quede incluida en el Registro Único de Población Desplazada y la segunda posibilidad indica la repuesta negativa y el proceso que se debe seguir para este caso.

- **Ayuda Humanitaria**

Esta ayuda humanitaria consiste asistir, socorrer, proteger y atender las necesidades de la población desplazada. La estructura de los contenidos parte mencionando las leyes y los artículos que soportan la ayuda humanitaria, seguido de la descripción de la ley.

La ayuda humanitaria busca atender necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas.

En el documento se expone las garantías que deben brindar las autoridades Civiles y Militares para llevar a cabo y sin ningún inconveniente la ayuda humanitaria; se menciona que el Ministerio Público y la Fiscalía General de la Nación son los encargados de emprender las investigaciones sobre los hechos que condujeron al desplazamiento.

También el documento está conformado por un párrafo donde se estipula el tiempo que tiene la persona desplazada para recibir la ayuda humanitaria. Sin embargo en la frase que indica ese derecho se encuentran palabras subrayadas en el centro y enseguida se realiza la explicación de los apartes tachados lo cual tiene que ver con una sentencia donde la corte constitucional determinó que dichos apartes no se deben tener en cuenta para la ayuda humanitaria.

Por último el documento presenta información sobre la entidad directamente encargada de entregar la ayuda, la ubicación y teléfono. Asimismo indica otras entidades que apoyan y brindan esta clase de ayuda.

- **Atención en Salud**

En el inicio del documento se expone el derecho que tienen las personas desplazadas para recibir asistencia en salud, siguiendo con la descripción de los servicios que son: asistencia médica, quirúrgica y hospitalaria.

Asimismo el documento ilustra la manera como se debe prestar el servicio de salud a la población desplazada. Como primera medida se encuentra el caso donde la persona desplazada ha realizado la declaración y se encuentra en proceso de decisión, donde la Secretaria de Salud está en la obligación de prestar el servicio de salud y de atender a la persona desplazada en el Hospital Carlos Holmes Trujillo.

Como segunda medida en el documento se presenta el caso, cuando una persona desplaza ha sido inscrita en la zona sur de la Ciudad, debe ser atendida en cualquier Hospital o Centro de Salud, de acuerdo a las reglas y cobertura de los mismos.

Como tercera medida se realiza una aclaración sobre el Hospital Carlos Holmes Trujillo e Isaías Duarte Cansino, donde se indica que cuentan con la base de datos de las personas desplazadas registradas por Acción Social para corroborar la información y agilizar la atención.

De igual forma el documento expone el caso donde la persona desplazada no es atendida por Hospitales o Centros de Salud, inmediatamente se indica que se debe realizar. La persona debe dirigirse a las trabajadoras sociales de esos centros de salud o a la Oficina del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), en la Secretaría de Salud de Cali. Por último el documento presenta el nombre y la ubicación de los hospitales más frecuentados por la comunidad desplazada.

- **Subsidios en Vivienda**

Este documento expone el decreto 951 de 2001, con las leyes que lo reglamentan, aquí se describe en que consiste el subsidio de vivienda. Este es un aporte estatal en dinero o especie, otorgado una sola vez al beneficiario con el objeto de facilitarle una solución de vivienda de interés social, siempre y cuando el beneficiario cumpla con la condiciones que establecen las leyes 3ª de 1991 y 387 de 1997.

También el documento indica qué procedimiento debe realizar la persona desplazada para acceder al subsidio de vivienda, es decir que se deben adquirir los formularios que distribuyen de forma gratuita las cajas de compensación Comfenalco y Comfandi.

Asimismo dentro de la estructura del documento se presenta puntualmente los requisitos con los que debe contar la persona desplazada, los cuales son: estar inscrito como desplazado, tener documento de identidad, aportar las copias de los registros civiles de los hijos y no aparecer con bienes muebles (tierras, casas, fincas) a su nombre en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos. Esto lo corroboran antes de entregar el subsidio.

Como último contenido se encuentra la dirección de las cajas de compensación Comfenalco y Comfandi, y la posibilidad de que el desplazado en caso de necesitar orientación sobre este trámite de vivienda se dirija a la Asociación Solivida.

- **Educación**

Respecto al contenido del servicio de educación se expone que la población en situación de desplazamiento tiene derecho a acceder a la educación en las escuelas y colegios públicos de forma gratuita.

También tienen derecho a acceder a los programas educativos para niños jóvenes y adultos desplazados no sólo en educación básica primaria, media o bachillerato, sino también a los programas de educación vocacional, técnica y universitaria.

Por último el documento indica que la persona desplazada debe solicitar a la U.A.O (Unidad de Atención a la Población Desplazado) que se envíe a la institución a la cual desea ingresar (escuela, colegio, universidad, entre otros), la certificación de que es desplazado.

- **Retorno**

El contenido de este servicio es muy corto, sin embargo en el se expone que si la persona desplazada desea retornar a su lugar de origen, deben dirigirse a la U.A.O (Unidad de Atención a la Población Desplazado) y exponer su voluntad de retornar.

Asimismo en el documento se indica que Acción Social debe verificar y cerciorarse sobre las condiciones de seguridad del lugar de retorno, debe realizar la aprobación y brindar ayuda a la persona para realizar el retorno.

- **Asistencia humanitaria en caso de muerte, incapacidad permanente, heridas leves, pérdida de bienes, secuestro y amenazas**

En el documento se expone que la persona desplaza que haya sido víctima de la violencia en casos como muerte, incapacidad permanente, heridas leves, pérdida de bienes, secuestro y amenazas tiene de derecho de recibir asistencia humanitaria.

Asimismo, en el contenido del documento se indica el tiempo donde se realizar la solicitud de ayuda humanitaria. Esta estipulado que el tiempo es de un año después de sucedidos los hechos y de no realizarse, Acción Social no

reconocerá la asistencia humanitaria o indemnización. Basados en el (artículo 16, ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por la ley 782 de 2002).

También se puntualiza los requisitos mínimos para reclamar este tipo de ayuda, que van desde certificación de una autoridad competente especificando si los hechos ocurrieron en atentados terroristas, combates, ataques y masacres o muerte selectiva, por motivos ideológicos y políticos. A su vez, Registro Civil de Defunción, expedido por la Notaría o la Registraduría Nacional, fotocopia de la Cédula de Ciudadanía, si era mayor de edad o certificado de cedulación expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil, afirmación de los beneficiarios, bajo juramento, hasta la existencia de disponibilidad presupuestal.

Por último, en el documento se realiza una corta aclaración donde al beneficiario se le tendrá en cuenta su estado civil y, de acuerdo a este existen otros requisitos. También se presenta información como dirección y teléfono de la Asociación Solivida para apoyar este proceso.

- **Protección Individual de Tierras**

El contenido de este documento inicia haciendo alusión a la persona o familia en situación de desplazamiento que debe presentar su solicitud de protección de tierras ante las siguientes entidades: INCODER (antiguo INCORA), la Personería Municipal, la Defensoría del Pueblo o la Procuraduría.

Después el documento presenta los requisitos con los que debe cumplir el predio para ser protegido, estos requisitos son: que el predio esté en zona rural, que haya sido abandonado por causa de la violencia y que el dueño solicite su protección de manera precisa.

De igual manera se expone el punto del ingreso, el cual tienen que ver con la verificación por parte de INCODER (Instituto Colombiano de Desarrollo Rural) para establecer si el predio cumple con los requisitos, la aprobación y el ingreso del inmueble al Registro de Predios Rurales Abandonados por los

Desplazados por la Violencia (RUP) y se debe comunicar su decisión al interesado y Acción Social.

También existe dentro del contenido del documento el registro, donde se indica que quien solicite la protección del predio es el mismo propietario. INCODER (Instituto Colombiano de Desarrollo Rural) debe informar a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos para que se realice la respectiva anotación.

El levantamiento es otro aspecto que hace parte del contenido, donde se establece que si la situación se normaliza y no existe riesgo el solicitante debe comunicarlo a INCODER (Instituto Colombiano de Desarrollo Rural) para que se levante la medida de protección del predio.

Finalmente aparece un contenido que informa sobre la ubicación y teléfono de INCODER (Instituto Colombiano de Desarrollo Rural), como también se presenta los datos de la Asociación Solivida para recibir asesoría en este proceso.

9.1.4.1 Los documentos dentro del proceso

Acerca del uso que realizan las promotoras y los funcionarios del documento “Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del Estado”, se identificó que las promotoras de la Asociación Solivida, quienes son la primeras en tener contacto con las personas desplazadas, no hacen uso del documento. Simplemente emplean ciertos conocimientos que han quedado del proceso de capacitación realizado respecto al este documento y conocimientos que, con el transcurso del tiempo y la práctica en el desarrollo de proceso de atención, han adquirido para realizar un asesoría muy concisa a la persona desplaza que pregunta sobre algún de los beneficios que ofrece la ruta.

Teniendo en cuenta lo anterior las promotoras determinan ofrecer a la persona desplazada una cita con la funcionaria de la Asociación Pola Buenaventura

quien es Abogada, para que se aclaren las dudas y se haga efectivo el acceder a los beneficios que le corresponde al desplazado.

9.1.4.2 Debilidades encontradas en el documento:

- Teniendo en cuenta que el documento “Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del Estado”, como su nombre lo indica es un ruta que debe orientar a aquella persona que haga uso del documento. Sin embargo, en algunos contenidos no existe un orden de la información, es decir, que no se tiene una estructura donde se lleve una secuencia que relacione aspectos en común de la información y su diferenciación respecto a otros elementos.
- El lenguaje con el que se encuentra escrito el documento es de orden jurídico, lo cual dificulta la comprensión del proceso que se debe llevar a cabo para acceder a los beneficios que ofrece el Estado.
- Respecto a la forma del documento, no genera ningún impacto visual, puesto que solo se presenta a manera de texto; y siendo este un documento que debe servir de guía, no esta cumpliendo con el objetivo.

9.1.5 Documento cuatro: Documentación de la población desplazada y vulnerable en zonas urbanas.

El documento que se describe a continuación es una adaptación realizada por la Asociación Solivida que se ha consolidado a través de los procesos gubernamentales establecidos para poder acceder a la documentación necesaria para ser considerado un ciudadano activo de la República de Colombia¹⁷. En el se recogen las experiencias de la población desplazada que han llegado a las zonas intermedias del País ubicándose en los lugares más deprimidos de las Ciudades y campañas de documentación en las que la Asociación Solivida y otras entidades participaron.

El texto está dividido en dos partes; la primera, hace alusión al despliegue del problema, los distintos hallazgos encontrados a lo largo de una ardua investigación con los públicos de interés, marco jurídico, antecedentes y conclusiones.

En la segunda parte se encuentran los aspectos metodológicos, donde se ilustran las fichas diseñadas por la Asociación Solivida para obtener la documentación y aquellas fichas que envían a la Registraduría Nacional con la finalidad de hacer más optimo el proceso.

Los documentos mencionados son: Registro Civil, Tarjeta de Identidad, Cédula de Ciudadanía por primera vez, duplicado de Cédula de Ciudadanía por deterioro o destrucción y duplicado de cédula de ciudadanía por pérdida.

- **Aspectos considerados en la primera parte del documento**

En esta parte se describe el problema: la población desplazada procede en su gran mayoría de las zonas rurales y ciudades como Buenaventura, Barbacoas,

¹⁷ Ver Anexo 4. Documento, Documentación de la población desplazada y vulnerable en zonas urbanas.

Guapi, Tumaco, Cuenca de San Juan y poblados menores del Litoral Pacífico Chocoano para instalarse en Cali o ciudades cercanas.

De igual manera, el documento posee una muestra de indicadores acerca de la población indocumentada como resultado del estudio realizado por la Asociación Solivida y la entidades externas, dicha investigación fue realizada con una muestra de 200 familias (1014 personas) donde se ilustran los distintos porcentajes según el caso.

Las situaciones más relevantes se encuentran con mayor cantidad en la población Afrodescendiente. Asimismo, la mitad de las personas que no poseen Cédula son Afrodescendientes y la gran mayoría de los hombres que fueron encuestados entre los 18 y 50 años no poseen Libreta Militar.

Después en el documento se realiza una reflexión acerca de la poca consciencia que posee la población desplazada frente a tener en regla los documentos de identificación y las principales causas por las cuales la población no los posee. Entre ellas están: retención de documentos a manos de los grupos armados, eliminación de los mismos por parte de sus dueños por temor y falta de seguridad.

De igual manera se expone la difícil situación a la que se tiene que enfrentar la población que ha perdido su documento, puesto que existe un alto nivel de desconocimiento sobre los procedimientos a realizar para obtenerlos, las dificultades de acceso a las oficinas de registro y la dificultad económica y de tiempo.

Seguido se encuentra el material que hace énfasis en la importancia de portar el documento de identidad y las dificultades a las que se enfrentan por no tenerlo, entre ellas están: imposibilidad de recibir servicio médico en primera categoría (cita médica), dificultad para prestar la Declaración ante la Personería Municipal, arrestos por indocumentación, entre otros.

Dentro de la primera parte del texto, existe el punto dos que hace referencia al **Marco Jurídico** que se establece bajo la Ley 387 – El Decreto 290 de 1999, principalmente en los artículos 5, 13 y 14 de la Constitución Política y justifica la necesidad de los procedimientos extraordinarios. Exposición de los Artículos 1 y 2.

El punto tres se enfoca en los **antecedentes y experiencias**, es aquí donde se encuentran las fuentes utilizadas para poder realizar la investigación y por el cual se arrojó un número de resultados, los cuales se dieron gracias a cuatro campañas de documentación en las que participó Solivida en compañía de entidades como la Registraduría, ACNUR, OPCIÓN LEGAL, OIM, AGEN (ALEMANIA) realizadas en 2001, junio y noviembre de 2002 y 2005.

El último punto de la primera parte contiene las conclusiones donde se expone la imposibilidad que representa para la población desplazada la falta de la documentación. Asimismo, se realiza un juicio de valor frente a la capacidad que poseen las instituciones del Estado (Registraduría) y la gran demanda de documentos por parte de la población, esto tiene como resultado la imposibilidad de poder atender oportunamente a todas las solicitudes presentadas.

También se presentan recomendaciones frente a las campañas, el acompañamiento y los trámites que realizan las instituciones encargadas y los resultados que se obtienen, puesto que se recomienda realizar un trabajo mucho más metódico y pedagógico con las comunidades vulnerables que permita facilitar tanto a las instituciones como a la población el proceso de documentación.

- **Aspectos considerados en la segunda parte del documento**

Aspectos metodológicos: en primera instancia se describen los destinatarios que cobija tanto a los funcionarios de las instituciones del Sistema Integral de Atención a la Población Desplazada, Organizaciones no gubernamentales, funcionarios y profesionales de instituciones de salud, educación, justicia y protección social; responsables de la creación y ejecución de políticas públicas de atención a la población desplazada y organizaciones de la población desplazada.

De igual manera describe los usos que se le otorgan a este documento, su objetivo general se basa en contribuir a la atención integral de la población desplazada a través de metodologías y herramientas que faciliten la documentación y el despliegue de sus objetivos específicos, fundamentado en el fácil acceso a cada documento que sea necesario.

El contenido también expone las líneas de acción en las que se puede aplicar el documento, como identificación y caracterización de la demanda local de documentación, asesoría y acompañamiento; formación de gestores locales, acción que realiza la Asociación Solivida con los líderes comunitarios o gestores locales los cuales tienen relación directa con la Asociación; construcción de base de datos, entre otros. Cada uno de estos puntos está explicado detalladamente en el texto sobre la Documentación a la población desplazada y vulnerable.

Asimismo, se realizan recomendaciones y la explicación de procedimientos para acceder a la documentación por primera vez o en caso de desplazamiento forzoso, puesto que en este caso se deben realizar otro tipo de trámites. De igual manera se encuentran expuestos los requisitos para cada documento. También contiene una serie de formularios y fichas para cada documento.

- **El formulario para el trámite de registro civil** se divide en tres fragmentos, el primero hace alusión a la información personal, el segundo se relaciona con la Asociación Solivida (Relación de la persona tramitada con Solivida, inscrita en la base de datos), y el tercero corresponde a toda la información necesaria para tramitar el Registro Civil de Nacimiento.

En el último espacio se realiza una aclaración sobre las edades de las personas que van a asumir el papel de testigos y la entrega de documentos necesarios a la Asociación Solivida.

- **El formulario para trámite de Tarjeta de Identidad**, el primer fragmento se basa en la información personal y de familia, el segundo hace referencia al servicio de salud e información de la misma índole, después continúa la recolección de información sobre el lugar de procedencia de la persona. A continuación se pregunta sobre el vínculo que tiene la persona con las instituciones gubernamentales y por último se indaga si la persona está inscrita en la base de datos de la Asociación Solivida y la recomendación sobre la entrega de todos los documentos requeridos a Solivida.
- **Formulario para trámite de duplicado de Cédula de Ciudadanía**, en la primera parte se indaga a la persona sobre los datos personales, después se pregunta sobre la fecha en la que realizó el denuncia sobre la pérdida del documento de identidad, las dos preguntas siguientes tienen relación sobre el servicio de salud y el certificado de tipo de sangre. Seguido se presentan preguntas sobre el lugar de origen, motivos de desplazamientos, entre otros; por último aparece la pregunta sobre la inscripción en la base de datos de la Asociación y la recomendación sobre entregar a Solivida los documentos necesarios.

- **El formulario sobre el trámite para cambio de Cédula de Ciudadanía** posee la misma estructura que la del duplicado para la Cédula, exceptuando la pregunta sobre el denuncia de la misma.

A continuación se presenta, a petición de la Registraduría una ficha que posee información clara, directa y específica que permita agilizar los trámites.

- **La ficha para Registro Civil de Nacimiento** posee los datos personales del beneficiario, información de quién lo registra, información de testigos y aspectos sobre el declarante.
- **La ficha para la Tarjeta de Identidad y Cédula de ciudadanía por primera vez** contienen las mismas preguntas, estas son: información personal (apellidos, nombres, fechas de nacimiento, lugar, sexo, identificación, folio, clase, Municipio, fecha de inscripción).
- **La ficha para el duplicado de la Cédula de Ciudadanía por pérdida y duplicado por deterioro del documento** poseen la misma información (apellidos, nombres, número de cédula, lugar de expedición, fecha de nacimiento, lugar, sexo, RH).

Como se encuentra expuesto en el fragmento anterior, las líneas de acción están debidamente desglosadas y explicadas, en el texto aparece el punto número dos que hace referencia a la identificación y caracterización de la demanda local de documentación, la cual hace alusión a la visita que se realiza a los distintos barrios, organizaciones comunitarias de desplazados y no gubernamentales para suministrar información de la campaña y requisitos que deben tener las personas que aspiran a documentarse.

También el documento alude a la consulta de acuerdos con las Organizaciones y con las Instituciones competentes para documentar a la población y apoyar

el proceso. A su vez se plasma el apoyo de todas entidades involucradas para cumplir con los objetivos propuestos para desarrollar este proyecto; asesoría y acompañamiento a los beneficiarios para garantizar que cumplan con los requisitos que exige la Registraduría para la expedición. El cual se relaciona con el acompañamiento por parte de las instituciones involucradas como (visita domiciliaria, seguimiento al proceso de cada familia, remisiones, entre otros); formación de los gestores locales que orientan a la población y acompañan el proceso en todas sus fases.

En los últimos tres puntos están expuestos los distintos talleres direccionados a los gestores locales; construcción de una base de datos que permita caracterizar la población beneficiaria y evaluar la gestión de la campaña y sus resultados y la planificación de los aspectos logísticos de la campaña, en este se exponen los distintos recursos que fueron utilizados para realizar las distintas actividades.

9.1.5.1 Los documentos dentro del proceso

En muchas ocasiones las personas que acuden a Solivida hacen parte de la población desplazada que por diversos motivos no poseen documentación básica. De tal modo, para que la Asociación pueda brindar el acompañamiento necesario y realizar todos los trámites para que dicha población pueda obtener los beneficios del Estado, es necesario que cada persona tenga sus documentos en regla. Cuando esto no ocurre, Solivida debe brindar la información oportuna acerca de los trámites a realizar, dicha información se encuentra depositada en el texto “Documentación para la población desplazada y vulnerable en las zonas urbanas”.

Sin embargo, en la indagación realizada se encontró que este texto no es utilizado, pese a que fue entregado como material de capacitación a promotores y gestores locales. Lo anterior por las dificultades a nivel de lenguaje y la densidad del texto en diversos factores, lo que hace que las

promotoras de la Asociación deleguen la divulgación de dicha información a la abogada Pola Buenaventura, sin la oportunidad de que sean ellas mismas quienes le brinden información eficaz a quien la necesita.

9.1.5.2 Debilidades encontradas en el documento:

Se debe tener en cuenta que este documento es realizado por la Asociación Solivida y algunas entidades involucradas en el desarrollo del proyecto, por tal motivo dentro de este se encuentra desglosado los pasos y la investigación del mismo y de igual manera los trámites que se deben realizar para obtener los distintos documentos. Sin embargo en la indagación realizada con el personal de promotoras y funcionarios se encontró que la mezcla de información puede llegar a confundir al lector y dificultar la atención inmediata que se debe brindar.

Atendiendo a la problemática establecida, vale la pena resaltar que el documento se muestra con cierta densidad por la cantidad de información, letra muy pequeña y la falta de ilustraciones o ayudas gráficas que dinamicen el texto.

En ocasiones es redundante la información depositada en algunos fragmentos del documento.

9.1.6 Documento cinco: Atención de las víctimas de la violencia categorizada por causas

El texto que se describe a continuación posee una estructura dividida por numeración dependiendo del caso que se presente en la víctima. Dentro de cada caso se encuentra la respectiva descripción de la o las personas que deben recibir la ayuda humanitaria o indemnización por parte del Estado¹⁸.

¹⁸ Ver Anexo 5. Documento Atención de las víctimas de la violencia categorizada por causas.

Como primer punto se encuentra un pequeño enunciado en el que se especifica el programa al cual se debe realizar la solicitud.

Después se presentan dos preguntas, la primera que se relaciona con el tipo de persona que debe recibir la indemnización según el caso y la segunda tiene relación con el tiempo específico para realizar la solicitud ante Acción Social.

Seguido se indican los requisitos que se deben cumplir según el caso. El primero es POR MUERTE donde se expone una lista detallada de los documentos que se deben presentar para hacer el reclamo.

De igual manera se exponen las distintas situaciones que se presentan cuando se hace la solicitud de la ayuda humanitaria por muerte, puesto que se encuentran divididas de la siguiente manera: si la víctima era soltera y sin hijos, si la víctima era soltera y con hijos, si la víctima era casado y con hijos, si la víctima era casado y sin hijos, si la víctima convivía en unión libre y con hijos, si la víctima vivía en unión libre y sin hijos. En cada uno de estos puntos se encuentran los requisitos para acceder a dicho beneficio y la persona a quien le corresponde hacer la petición según las reglas establecidas que, en todos los casos, les corresponde a los parientes en primer grado de consanguinidad.

Seguido de la anterior descripción, se encuentra el punto dos, llamado POR INCAPACIDAD PERMANENTE, de igual manera hace referencia a la persona que debe recibir el beneficio que en este caso es la misma víctima y los requisitos necesarios que deben presentar ante Acción Social para obtener la ayuda humanitaria o indemnización.

El tercer punto es POR HERIDAS LEVES, en este caso, el beneficiario es la misma víctima al igual que en el cuarto punto llamado POR PÉRDIDA DE BIENES, en cada ítem se encuentra los requisitos necesarios para presentar la solicitud.

En el quinto punto llamado POR SECUESTRO Y AMENAZAS, el beneficiario puede ser la misma víctima o por obvias razones si la víctima se encuentra en cautiverio, el beneficiario será el pariente más cercano, el cónyuge o el compañero permanente, de igual manera están listados los requisitos que se deben tener y cumplir, para llevar a cabo la recepción de la indemnización o ayuda humanitaria.

9.1.6.1 Los documentos dentro del proceso

Dadas las circunstancias de la población desplazada y las pocas posibilidades para acceder a un sustento económico, en su mayoría estas personas acuden a la Asociación con las expectativas de poder acceder a los beneficios del Estado que se le otorgan por las distintas situaciones a las que se han enfrentado y por las cuales hoy se encuentran en situación de desplazamiento.

Es por este motivo que resulta vital poder asesorar a dicha población para que puedan acceder a los beneficios correspondientes. Sin embargo, en algunas ocasiones las promotoras hacen uso de conocimientos incipientes acerca los requisitos necesarios en cada caso o como en la mayoría de las situaciones acuden a algunas promotoras que tienen más conocimiento sobre los procedimientos, esto produce una disminución en la efectividad de la orientación brindada o en algunas ocasiones es necesario que el desplazado espere a tener una cita con la abogada para obtener el direccionamiento oportuno.

9.1.6.2 Debilidades encontradas en el documento:

Los documentos en su dimensión jurídica y marco legal amparado por el Estado, en algunas ocasiones presentan cierta información la cual aparece como confusa. Lo anterior dado al tipo de lenguaje jurídico especializado y poco asequible para todo tipo de personas que hacen uso de esta

información. De tal modo se puede afirmar que esta situación ocasiona la emisión de un mensaje inadecuado en términos comunicativos.

El documento no cuenta por parte de la Asociación con una revisión exhaustiva a nivel gramatical, aspectos que se demuestran en el uso de algunas palabras que se encuentran incompletas.

9.1.7 Resumen del estado general de los documentos del proceso de atención a la población desplazada

A continuación se presenta un cuadro donde se sintetiza el estado del conjunto de documentos revisados y analizados a la luz del proceso de atención a la población desplazada teniendo en cuenta aspectos del diagnóstico anteriormente presentados.

DOCUMENTOS	CONTENIDO	FORMA	ORGANIZACIÓN
Ficha Inicial de la población desplazada de la Asociación Solivida	<p>*La ficha inicial es compuesta por una serie de preguntas, que permite suministrar información que parte de los datos personales de la persona desplazada. Sigue con la descripción de los acontecimientos del desplazamiento, el grupo familiar, el apoyo institucional y social que ha recibido, descripción del lugar de origen, ruta de desplazamiento, finalizando con el mapa familiar y las necesidades que posee la persona desplazada.</p> <p>*En la ficha algunas preguntas se tornan repetitivas, como: observaciones sobre el desplazamiento y observaciones.</p>	<p>*La ficha tiene una estructura de formulario, con preguntas y espacios de repuesta.</p>	<p>*La información se presenta de manera secuencial.</p> <p>*Cada interrogante hace uso del espacio tanto para diligenciar la respuesta como para mantener la forma.</p>
Proceso de toma de la declaración a la población desplazada	<p>*Se presenta de manera extensa.</p> <p>*Posee información que no es relevante para indicar a la persona desplaza, como: la explicación del formato único de la declaración.</p> <p>*Se encuentra información repetitiva, que posee el mismo objetivo pero escrito con otras palabras.</p> <p>*La información emplea términos jurídicos, que no son explicados en el texto. Como: Recurso de Reposición, Notificación, días hábiles, interponer, resolución.</p> <p>*El documento posee información desactualizada.</p>	<p>*Los documentos se presentan de manera plan y estáticos, puesto que no se emplea el uso de retículas.</p>	<p>* Los documentos apoya su estructura con subtítulos.</p>
Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del Estado	<p>*Aunque el contenido explica cada uno de los servicios que ofrece el Estado. En algunos de los servicios no existe un orden de la información, se mezclan aspectos opuestos y no se relacionan aspectos en común.</p>		

9.2. CARACTERIZACIÓN DE UN PRODUCTO COMUNICATIVO PARA FORTALECER LA ORIENTACIÓN QUE BRINDAN LOS FUNCIONARIOS Y PROMOTORES DE LA ASOCIACIÓN SOLIVIDA A LA POBLACIÓN DESPLAZADA

Durante el planteamiento inicial del proyecto se visualizó un enfoque de investigación que tomó algunos de los principios de la investigación participativa. Lo anterior, dado las características de la Asociación y sus procesos con población comunitaria. A su vez, teniendo en cuenta el horizonte del objetivo final de la propuesta de pasantía centrado en las formas de intervención las cuales superaron la mirada inicial de las investigadoras ya que el proyecto se realizó en conjunto tanto con población desplazada como con representantes de la Asociación Solivida. En este caso, sus representantes la abogada Pola Elisa Buenaventura y el psiquiatra Martín Vergara(*)

En este proceso se identificaron las principales falencias a nivel comunicacional dentro de Solivida, permitiendo un intercambio de ideas y posibilidades que aportarían al mejoramiento de los procesos de atención a la población de interés de parte de la Asociación Solivida.

Al dar inicio al proceso de intervención las pasantes adoptaron la observación participante como eje central de reconocimiento tanto de la Asociación como del sector de Marroquín II donde se ubica la organización. Esto permitió conocer el contexto y algunas de las dinámicas que se daban dentro del lugar, asimismo experimentar algunas de las situaciones a las que enfrentaban promotoras cuando realizaban la orientación a la población desplazada. De igual manera se planteó la utilización de herramientas que promovieran la

* Dada esta precisión sobre el tipo de proyecto a desarrollar, se decidió trabajar con base en un enfoque investigativo que genera conjuntamente un proceso de intercambio social que resulta beneficioso para los participantes y que, hacia el final, permitiera la construcción participativa de elementos cualitativos que aportan al cumplimiento de los objetivos del proyecto planteado.

participación, el intercambio de saberes de los distintos actores sociales comprometidos en el proceso. Así se puede retomar uno de los postulados del enfoque participativo que hace referencia al papel del investigador en la comunidad.¹⁹

Por tal motivo para alcanzar el objetivo específico propuesto, se planteó la aplicación de estrategias y herramientas que posibilitarán una construcción conjunta mediante actividades que dinamizaron el proceso y crearon espacios de concertación donde las diferentes ideas y aportes de promotoras, funcionarios y pasantes tuvieron participación de forma activa para liderar acciones de mejoramiento.

De esta manera, a lo largo del proceso se llevó a cabo la recolección de información a través de fuentes primarias (promotoras y funcionarios) con la implementación de estrategias focalizadas como la entrevista, permitiendo captar opiniones, percepciones y experiencias acerca del trabajo de orientación que se brinda en la Asociación Solivida la cual tiene relación directa con los documentos antes abordados por parte de estos actores.

A lo largo de la intervención se realizaron alrededor de tres grupos focales que permitieron la identificación de las fortalezas y debilidades de los documentos que se utilizan dentro de la Asociación, puesto que con estos documentos se realiza: una base de datos interna que permite evaluar las necesidades de la población desplazada, también documentos estatales que posibilitan brindarle la información necesaria acerca de los procesos y parámetros que deben cumplir los desplazados para acceder a los beneficios que le brinda el Estado.

¹⁹ Al respecto retomamos uno de los planteamientos del autor Luis Gonzaga Motta al referirse que las precondiciones para la planificación participativa suponen que la relación entre el agente externo y los grupos de la comunidad corresponden a una relación entre trayectorias, saberes, conocimientos y experiencias diferentes que, a su vez, se encuentran mediadas por las formas interacción propias de la dinámica de procesos de intervención. Ver: GONZAGA Motta Luis. ¿Cuál es el papel del agente externo?. En: GUMUCIO Alfonso. Antología de la Comunicación para el Cambio Social. Ecuador. Consorcio de Comunicación para el Cambio Social, Inc. 2008. pp. 419,420.

Este enfoque investigativo posibilitó, en parte, la creación de unos lazos de confianza entre promotoras, funcionarios y pasantes, permitiendo obtener de forma dinámica, regular y clara toda la información necesaria para el estudio adelantado.

En el caso de reconocimiento de algunos documentos utilizados en el proceso; se apeló a técnicas de la etnografía como la observación participante que jugó un papel importante para dar a conocer las distintas situaciones experimentadas por las personas que asisten a la Asociación y cumplen con esta fase del proceso.

De modo complementario para tener una idea más cercana de las dificultades de la documentación, las pasantes recurrieron a realizar el procedimiento relativo al diligenciamiento de uno de los documentos del proceso. Lo anterior para darse una idea del trámite, involucrándose en la labor realizada por las promotoras en el primer proceso de acompañamiento a la población desplazada.

En esta primera etapa las pasantes se dedicaron a entablar una relación de empatía con el entrevistado para lograr el acceso completo a la información necesitada, el diligenciamiento de dicha Ficha Inicial aportó notablemente al conocimiento de este documento. De igual manera arrojó datos importantes mediante las preguntas más frecuentes que realizaba la población desplazada, esto permitió confirmar que la selección de los documentos que serían incluidos en el producto comunicativo a realizan, fueran adecuados.

Asimismo, las pasantes tuvieron que atravesar por momentos de desinformación por la falta de acceso eficaz a los documentos establecidos jurídicamente que resultan necesarios para poder resolver las dudas que presentó la población desplazada en el momento de diligenciar la Ficha Inicial.

La aplicación de un primer grupo focal a las cinco promotoras de planta de la Asociación Solivida permitió conocer el rol que cumple cada una, como fue el proceso de vinculación a la Asociación, sus principales motivaciones para realizar esta labor, puesto que su trabajo no es remunerado constantemente y dado que Solivida es una entidad sin ánimo de lucro, ésta trabaja bajo proyectos donde la financiación no resulta continua.

De igual manera se tuvo un primer acercamiento con la concepción que las promotoras tenían frente a los documentos estudiados, puesto que para ellas resulta de vital importancia conocer dichos trámites pero la forma como se encuentra diseñado el material despierta poco interés en las promotoras. Estos elementos que fueron descritos en la caracterización de los documentos dado que su lenguaje no es sencillo, su forma es demasiado densa y el contenido en ocasiones es redundante y poco claro.

Aquellas falencias dificultan un aprovechamiento continuo de las promotoras frente a estos documentos. Para algunas de ellas resulta más factible la consulta vos a vos a otras promotoras o el remitir al desplazado a una cita con la abogada Pola Elisa Buenaventura para que sea ella quien resuelva las dudas de los asistentes y como resultado se obtiene una prolongación de los procesos.

9.2.1 Caracterización del producto comunicativo

Vale mencionar que uno de los objetivos de la pasantía comunitaria como opción de grado se basó en la implementación de un producto comunicativo el cual tuviera como finalidad el mejoramiento de las falencias experimentadas por las pasantes y aquellas manifestadas por las promotoras, para optimizar la atención que brinda la Asociación Solivida a la población desplazada.

En este caso, las promotoras manifestaron que para la apropiación y la aplicación de los documentos en la labor a realizar, se debía pensar en una estructura dinámica, asequible y ligera que permitiría el fácil acceso a la información depositada en cada documento.

Al tener como insumo la identificación de algunos puntos claves los cuales se deberían incluir en el producto comunicativo, que tuviera como característica una mejor estrategia y estructura, se comenzó a pensar en un medio con características más adecuadas al tipo de procesos que implica dicha atención.

Teniendo en cuenta las recomendaciones se evaluaron productos desde lo audiovisual, puesto que actualmente la cultura de la simbología y las imágenes se prolifera como medio de comunicación, además con un producto de este tipo se hubiera evitado el desgaste de la persona interesada en obtener la información, de igual manera se pensó en un multimedia la cual sería un aporte en la actualización y digitalización de la información de la Asociación.

Para presentar dichos propuestas se realizó un segundo grupo focal donde fueron presentadas las posibilidades por la cuales se pensaba optar y pese a los beneficios que traía la implementación de los productos antes mencionados, era evidente la limitación tecnológica que posee la Asociación, pues teniendo en cuenta dicha limitación, el acceso a la información hubiera sido mínima y fragmentada.

Al interior del grupo focal se llegó a un consenso donde los saberes populares de promotoras y funcionarios y los conocimientos estratégicos en el ámbito comunicacional por parte de las pasantes, dieron como resultado, la visualización del producto comunicativo que sería implementado y posibilitará un mejor proceso de atención.

Las características de dicho producto estaban establecidas, pues como material de apoyo para llevar a buen término el acompañamiento que realiza la Asociación Solivida con la población desplazada; este producto tendría que ser de corte impreso lo cual permitiera ser palpable, portable, dinámico, estructurado, lúdico y estético. Como resultado del intercambio con los distintos actores del proceso, la propuesta del producto comunicativo tuvo como recomendación general de parte de la comunidad que fuera un instructivo para guiar el proceso de la población desplazada²⁰.

Al llegar a estos acuerdos, se realizó la estructuración del producto y con el asesoramiento de un profesional del diseño gráfico, las pasantes presentaron su primera propuesta gráfica, la cual constaba de dos propuestas de portada y una de página interna que contara con las recomendaciones realizadas por el equipo participante dentro del proceso.

²⁰ En efecto el producto comunicativo final cuenta con el título recomendado por la comunidad: "Instructivo para guiar el proceso de la población desplazada".

9.3 ESTRUCTURA Y PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA SOBRE EL PRODUCTO COMUNICATIVO

9.3.1 Propuesta comunicativa del proyecto

Debido a que las promotoras en la mayoría de las ocasiones no conocían de manera completa los procedimientos jurídicos según las leyes establecidas sobre los pasos a seguir para que los desplazados accedan a los beneficios que le brinda el Estado, fue necesario la implementación de un producto comunicativo de fácil acceso que le brindara a los actores involucrados información rápida, veraz y con un lenguaje sencillo que contenga datos sobre el modelo de atención en Solivida, y algunos de los procesos a seguir en el ámbito jurídico, con la que se pueden optimizar los procesos de atención.

El objetivo específico sobre el cual realiza la propuesta comunicativa corresponde al número tres.

- *Elaborar un producto comunicativo a partir de los aportes suministrados por los actores sociales participantes (funcionarios y promotores) en el proceso de atención a la comunidad desplazada (funcionarios y promotores).*

Audiencia:

a. ¿A quién va dirigido?

Este producto comunicativo está dirigido a promotoras y funcionarios de la Asociación Solivida, quienes son trabajadores de planta y apoyan el proceso de atención a la población desplazada. De igual manera el producto comunicativo puede estar al alcance de líderes comunitarios pertenecientes a la Asociación, puesto que facilitará el flujo de información y claridad en el momento de que la población desplazada recurra a Solivida en busca de orientación para realizar

los trámites correspondientes y poder acceder a los beneficios como desplazados.

b. ¿Dónde viven?

Los usuarios del producto comunicativo como los son la promotoras viven en los barrios del sector de Aguablanca donde se encuentra ubicada la Asociación. Los funcionarios en la zona sur de la ciudad de Cali.

c. ¿Cuántos años tienen?

Las edades de las personas que laboran como promotoras y funcionarios dentro de Solivida oscilan entre los 19 y los 60 años.

d. Géneros

El producto comunicativo está dirigido en general a hombres y mujeres, sin embargo vale precisar que en la Asociación laboran en su mayoría mujeres. De igual manera esta dirigido a hombres que trabajan en la Asociación como Martín Vergara el psicólogo y líderes comunitarios.

e. ¿Cuáles son los conocimientos frente al tema?

En su mayoría las promotoras de la Asociación Solivida no conocen los procedimientos jurídicos de manera completa a realizar por parte de los desplazados, asimismo poseen un nivel de escolaridad bajo - medio.

En el caso de los funcionarios en su mayoría reconocen no solo el tipo de documentos sino los procesos a los cuales corresponden. Se trata de un psiquiatra y una abogada como han sido anteriormente presentados.

Diagramación y diseño:

Teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por el equipo, el diseño y la diagramación del producto es de corte dinámico, puesto que cuenta con una gran variedad de imágenes diseñadas especialmente para el documento que

ilustran los pequeños enunciados y las posibles situaciones a las que se enfrentan las personas desplazadas. De este modo, fue necesaria la creación de personajes con el objetivo de que quienes accedan a los documentos, puedan identificarlos fácilmente.

Asimismo, se realiza un juego de colores con cada documento, puesto que el verde, naranja, magenta y azul corresponden a diferenciar cada uno de los documento con la intención de identificar la información necesaria al usar el producto. De igual forma vale la pena resaltar que cada uno de los colores utilizados en el “Instructivo para guiar el proceso de la población desplazada” fue escogido por cada una de la persona que participaron en el proyecto, desde los funcionarios, promotoras, líderes comunitarios hasta personas en situación de desplazamiento.

Sin embargo, cada uno de los colores utilizados tienen un significado, el color verde representa armonía, crecimiento, exuberancia y frescura, tiene una fuerte relación a nivel emocional con la seguridad, además expresa estabilidad y es relajante a nivel visual. El color naranja expresa entusiasmo y se relaciona con la felicidad, la atracción, la creatividad, la determinación, el animo y el estímulo, a su vez produce en el cerebro una sensación que estimula la actividad mental y capta la atención. El color magenta se asocia con la fortaleza, la energía, la determinación, simboliza valor, alegría, añoranza y tiene una alta visibilidad. El color azul representa estabilidad, confianza, sabiduría, inteligencia, fe, tranquilidad, conocimiento y poder.

La tipografía que se utilizó fue Arial Narrow y Futura Md BT, estas son de tipo sencillo y ayudan a que exista un mayor nivel de legibilidad de los textos. La diagramación está diseñada con un alto grado de dinamismo, para despertar el interés del lector.

Contenidos:

El producto comunicativo pretende integrar diversos documentos estatales y no estatales que les permiten a las promotoras y funcionarios, encontrar la información necesaria acerca de los procedimientos a seguir por parte de la población desplazada.

Dentro de los contenidos se encuentran:

- Proceso de toma de la declaración a la población desplazada.
- Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del Estado.
- Documentación de población desplazada y vulnerable en zonas urbanas.
- Material de atención a las víctimas de la violencia categorizadas por causas.

Presupuesto:

- Corrección de estilo y edición: \$200.000
- Diagramación y Diseño: \$350.000
- Total: \$550.000

9.3.2 Desarrollo de la propuesta

Con la contribución realizada por las partes involucradas, las pasantes realizaron una primera propuesta gráfica que constaba de dos opciones de portada y una página interna, dicha idea fue presentada en un tercer grupo focal donde no solo estaban presentes las promotoras internas, sino también funcionarios, líderes comunitarios y algunas personas desplazadas.

A los presentes les agradó una de las propuestas iniciales de portada, solo se realizó una pequeña modificación para tener claridad sobre el producto, donde que se le otorgó el nombre “Instructivo para guiar el proceso de la población desplazada”.

De igual manera, se manifestó un interés así los personajes que ilustrarían los textos fueran los mismos con el objetivo de facilitar la identificación de cada actor. Por tal motivo, esta sugerencia comprometió aún más el trabajo de las pasantes, puesto que fue necesaria la diagramación manual de cada imagen para luego ser digitalizada y trabajaba en el programa de diseño Corel Drawx al igual que la diagramación total del instructivo para guiar a la población desplazada.²¹

Al tener claridad sobre la portada y realizar una adecuación de los documentos existentes a un lenguaje más coloquial, sencillo y entendible. Posteriormente estos fueron revisados por la abogada Pola Buenaventura para obtener su aprobación; después se procedió a realizar la elaboración del producto comunicativo, con el apoyo de un profesional en el diseño gráfico para orientar a las pasantes sobre la distribución de figuras en el espacio, el color y la presentación de los contenidos.

²¹ Ver Anexos 6. Bocetos sobre ilustraciones previas a la elaboración del producto comunicativo.

Al tener un avance significativo, el trabajo fue presentado al Psiquiatra Martín Vergara y la abogada Pola Buenaventura para recibir la aprobación sobre la propuesta, una vez realizada esta gestión, se procedió a la culminación de la misma.

Al estar terminado el producto comunicativo, se realizó una reunión con todas las personas que participaron en el proceso con el objetivo de que conocieran el trabajo que se había consolidado bajo un proceso de corte participativo. En conjunto, promotores, funcionarios, líderes comunitarios, algunas personas desplazadas y, por supuesto las pasantes, quienes expusieron el trabajo realizado a los asistentes los cuales en la última etapa del proyecto aprobaron la guía comunicativa y quedaron conformes con la propuesta de pasantía comunitaria desarrollada por las pasantes.

9.3.3 Producto Comunicativo



Historia

de la Asociación Solivida

La Asociación Solidarios por la Vida SOLIVIDA, es una organización no gubernamental dedicada, desde hace 15 años, a la atención de víctimas de la violencia generada por el conflicto armado en el Distrito de Aguablanca, en la ciudad de Cali.

En 2001 comenzó a llamarse Asociación Solidarios por la Vida-SOLIVIDA. Desde sus inicios hasta hoy, ha atendido cerca de 1.800 familias desplazadas por la violencia y aproximadamente a 25.000 personas afectadas por distintas formas de violencia.

SOLIVIDA se propone apoyar a las víctimas de la violencia en dos aspectos; por una parte, tutelar y restablecer los derechos vulnerados por los actos de violencia y, por otra, proteger y reconstruir los vínculos sociales de solidaridad y los espacios de encuentro confiables para las víctimas perturbadas por la acción de la violencia.

Empezó su trabajo en 1993 y se conformó jurídicamente como Organización No Gubernamental desde 1996, con el nombre de Asociación Proyecto del Mañana Cultura y Solidaridad - Pro.Do.C.S.



Ruta de atención Solivida



Proceso de declaración a la población desplazada

¿Qué es la declaración?

Es el acto por el cual la persona manifiesta ante la autoridad su situación de desplazamiento. consiste en un relato LIBRE, ESPONTANEO Y PRECISO sobre los hechos que condujeron al desplazamiento del declarante y de su grupo familiar.

El relato debe señalar por lo menos:

1. Quien o quienes se desplazaron
2. De dónde se vinieron y adónde llegaron
3. Qué hechos o qué circunstancias los hicieron tomar la decisión de salir de su tierra
4. Quien o quienes son los presuntos responsables del desplazamiento.

¿Cuándo se realiza?

No hay límite de tiempo para presentar la declaración.

Pasos para la realizar la declaración

1. Llame a la U.A.O (Unidad de Atención a la Población Desplazada) para pedir la cita. Teléfono: 310 823 27 70.



2. Después de tener la cita, con día y hora, dirigirse a la U.A.O (Unidad de Atención a la Población Desplazada) ubicada en la Carrera 16 # 15 – 75 Barrio Guayaquil, lugar donde se realiza la declaración.

3. Rinda la declaración ante un funcionario público.



4. Acción Social tiene un plazo de 15 días hábiles para estudiar y dar su concepto sobre la declaración. Para saber cuando se vence ese plazo mire en el calendario la fecha en la que hizo su declaración y cuente 15 teniendo en cuenta solamente los días lunes a viernes. No cuente los días sábado, Domingo, ni los festivos.

5. Cumplidos los 15 días hábiles (de lunes a viernes) diríjase a la U.A.O para confirmar si está incluido o no en el Registro único Nacional de Acción Social. la U.A.O le da al desplazado un documento en el se confirma SI fue incluido.



QUE HACER SI LE DICEN QUE NO FUE INCLUIDO

Recurso de Reposición



6. Si NO fue incluido tiene 5 días hábiles (de lunes a viernes) para presentar lo que se llama un RECURSO DE REPOSICIÓN. Para saber cuándo se vence el plazo de 5 días hábiles siga el mismo procedimiento antes señalado.



RECURSO DE REPOSICIÓN: documento que tiene nuevas pruebas o razones para demostrar que Si es una persona desplazada por el conflicto armado. Trate de contradecir o demostrar que son equivocadas las razones que le dan para afirmar que usted no es una persona desplazada por el conflicto armado. Tenga presente que debe decir lo mismo que dijo en la declaración inicial y aporte nuevas pruebas, si no es así, va a ser negado y no tendrá nueva oportunidad.

7. Una vez presentado el recurso de reposición debe esperar nuevamente a que se estudie dicho recurso por parte del funcionario encargado en Acción Social y que se le notifique nuevamente la decisión a su reposición.



QUE HACER SI LE DICEN QUE SI FUE INCLUIDO



8. Si fue incluido, Acción Social lo remitirá a una ONG operadora donde le brindarán ayuda y orientación, para acceder a los beneficios como desplazado.

Beneficios para las personas desplazadas registradas:

- Ayuda Humanitaria
- Estudio gratuito en básica primaria y secundaria en escuelas y colegios públicos.
- Aseguramiento en Salud. Le deben entregar un carnet de afiliación a una EPS o ARS que acredite su derecho a recibir servicios de salud en las IPS sin costo.



ATENCIÓN MÉDICA

- Derecho a transporte de retorno al lugar de origen por una sola vez.

Que felicidad!
vamos de nuevo
a nuestra casa



- Orientación sobre planes y programas de vivienda social.

Acceso a la **documentación** para la población desplazada

La importancia de que todas las personas tengan su documento de identidad, esta en que si tiene el documento se convierte ciudadano portador de una identidad, esto le permite poder acceder a los servicios y recursos del Estado como desplazado.

Los documentos de identidad son una expresión de la condición ciudadana; permiten o facilitan el ejercicio de los derechos y el acceso a los servicios y recursos del Estado que es una manera de ejercer la ciudadanía.

La falta de documentos de identidad, especialmente del registro civil y de la cédula, causan dificultades a la población. A modo de ejemplo mencionamos algunas:

- Trepiezos para recibir atención médica en los centros de salud.



- Dificultad para declarar ante la Personería la situación de desplazamiento que es el requisito indispensable para la inscripción en el Sistema Único de Registro de la Población Desplazada. La ley dice que la falta de documentos no debe ser un obstáculo pero la experiencia dice que se convierte en un obstáculo para la declaración.

- Los padres indocumentados no pueden registrar a sus hijos lo cual prolonga la situación de indocumentación en los hijos.



- Algunas veces cuando la policía hace "redadas" o retenes y encuentra jóvenes sin documentación los arrestan hasta por 24 horas.

Queda arrestado por falta de documentos



- La persona que logra que le consignen el dinero para ayuda humanitaria no puede cobrar en los Bancos si no cuenta con documento de identidad.

- Si una persona muere y no tiene documento de identidad resulta más difícil obtener el Certificado de Defunción y el Registro Civil de Defunción. Los deudos de la persona fallecida deben probar por algún medio la identidad de la persona fallecida.



Para facilitar el acceso a los documentos de Identidad a la población desplazada se promulgó el Decreto 2957 de 1997. Presentamos de una manera más sencilla los artículos más importantes de dicho Decreto:

Artículo 1: El funcionario que atiende al desplazado que no posee documento de identidad debe realizar el trámite de inscripción del registro civil de nacimiento a nombre del funcionario que realizó por primera vez la inscripción.

Artículo 2: La Registraduría Nacional del Estado Civil dará prioridad a los trámites para obtener por primera vez los documentos de identificación o para solicitar duplicado de los documentos. Dichos trámites son gratuitos.

Registro Civil de Nacimiento

Las personas desplazadas que no tengan registro civil de nacimiento pueden diligenciar los datos necesarios con el registrador del municipio al que se desplazaron. Luego, la registraduría del municipio receptor envía estos datos al municipio de origen de la persona desplazada y la persona interesada podrá obtener en el municipio de destino una copia de su registro civil.

Requisitos para el obtener el registro civil para las personas que son desplazadas

- ☐ Declaración de dos personas mayores de edad que obran como testigos y declaran en el lugar en que se registra la persona. Los testigos deben haber presenciado el nacimiento de la persona que se va a registrar o haber estado en el lugar de nacimiento. Este procedimiento se utiliza cuando no se cuenta con el certificado de que nació vivo del DANE mencionado en el punto anterior.
- ☐ El padre, la madre, o los dos padres deben estar presentes y deben presentar su documento de identidad.
- ☐ Constancia del tipo de sangre o RH

Registro Civil de Nacimiento

Un formulario de registro civil de nacimiento con varias líneas horizontales para escribir la información.

Requisitos para obtener la tarjeta de identidad

- ☐ Tener siete (7) años cumplidos
- ☐ Registro civil de nacimiento
- ☐ Una foto a color
- ☐ Grupo sanguíneo y factor RH

Una tarjeta de identidad con el encabezado "REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL". En el centro hay un espacio para la "FIRMA DEL REGISTRADOR MUNICIPAL" con una firma manuscrita. En la parte inferior izquierda hay una foto de un niño con cabello azul y una camisa naranja. En la parte inferior derecha hay un espacio para una huella dactilar.

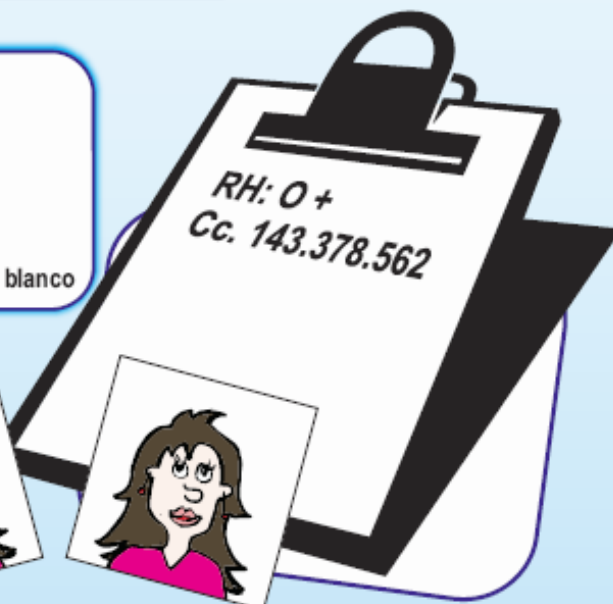
Requisitos para obtener la Cédula de ciudadanía

- Registro civil de nacimiento
- Quienes nacieron antes del 15 de junio de 1938 pueden presentar la partida de bautismo
- Grupo sanguíneo y factor RH (para los casos en que no está en el registro civil de nacimiento)
- Dos fotos a color de 4x5 con fondo blanco



Requisitos para obtener el duplicado de la Cédula de ciudadanía

- Grupo sanguíneo y factor RH
- Saber el número de cédula pérdida
- Dos fotos a color de 4x5 con fondo blanco



Ruta para acceder a los servicios del Estado

AYUDA HUMANITARIA

El Gobierno Nacional debe realizar acciones inmediatas con la población desplazada para garantizar la atención humanitaria de emergencia con el fin de socorrer, asistir y proteger a la dicha población.

La ayuda humanitaria atiende las necesidades de:



- Alimentación
- Aseo personal
- Utensilios de cocina
- Atención médica y psicológica
- Transporte de emergencia
- Alojamiento transitorio en condiciones dignas.
- Administración de los recursos brindados

Las autoridades civiles y militares deben garantizar:

(En todos los casos de desplazamiento y en las zonas hacia donde se dirige la población desplazada)

- Libre paso de los envíos de ayuda humanitaria.
- Acompañamiento nacional e internacional a la población desplazada.
- Establecimiento de oficinas temporales o permanentes para la defensa y protección de Derechos Humanos y el cumplimiento de las normas del Derecho Internacional Humanitario

Mientras permanezca la situación de emergencia se favorecerá la creación y permanencia de grupos institucionales, conformados por entidades Estatales y Gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Municipal, para la protección del desplazado y de sus bienes patrimoniales.

Se tiene derecho a:

- Recibir la ayuda humanitaria por un tiempo inicial de tres meses.
- Pasado los tres meses se puede solicitar de nuevo ayuda humanitaria. Acción Social evaluará si persiste la situación de emergencia y el Estado debe mantener el apoyo hasta cuando la persona y su familia este en condiciones de asumir su sostenimiento.



La entrega de Ayuda Humanitaria se realiza en:



- LA U.A.O (Unidad de Atención al Desplazado), ubicada en la Carrera 16 # 15 – 75 Barrio Guayaquil teléfono: 310 823 27 70.

- Comité Internacional de Cruz Roja, ubicada en la Carrera 29 No. 5 B – 31 San Fernando, Teléfonos: 5556666 y 5556667

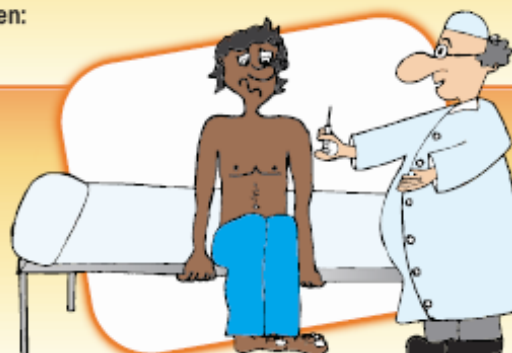


- En otros casos se entrega por medio de una ONG.

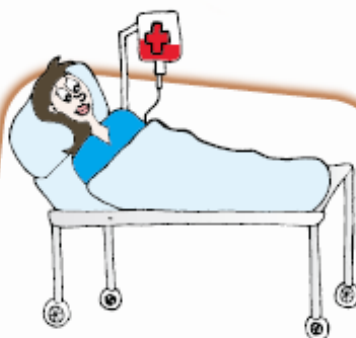
ATENCIÓN EN SALUD

Las personas desplazadas tienen derecho a recibir la asistencia en salud por parte del Estado.
la atención en salud consiste en:

- Asistencia médica
- Quirúrgica
- Hospitalaria



Los servicios de atención en salud son:



○ Hospitalización.



○ Medicamentos.



○ Honorarios médicos.



○ Material médico quirúrgico

- Servicios de apoyo como bancos de sangre, laboratorios, imágenes diagnósticas.



- Transporte

- Servicios de rehabilitación física



- Servicios de rehabilitación mental

*Todos los servicios conforme con los criterios técnicos que fije el Ministerio de Salud.

Los servicios de salud para la población desplazada se prestan:

En cualquier hospital o centros de salud de la ciudad de acuerdo con las normas y cobertura de los mismos.

En el Oriente de la ciudad de Cali los servicios de salud se prestan en:

- Hospital Carlos Holmes Trujillo, ubicado en la Calle 72 U No. 28 E – 00. Teléfono: 4374012
- Centro de Salud Marroquín Cauquita, ubicado en la Transv. 82 Diag.26K. Teléfono: 4483269
- Hospital Isaías Duarte Cancino, ubicado en la Calle 96 No. 28 E 3 – 01. Teléfono: 4268781

En el caso de que una persona desplazada no sea atendida en los hospitales y centros de salud, debe dirigirse a las trabajadoras sociales de esos centros o a la Oficina del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), en la Secretaría de Salud de Cali.

SUBSIDIOS DE VIVIENDA

Es un aporte estatal en dinero o en especie, que se otorga por una sola vez al beneficiario con el fin de facilitarle una solución de vivienda de interés social, sin cargo de restitución, siempre y cuando el beneficiario cumpla con las condiciones para adquirirla.

Cómo acceder al subsidio de vivienda:

- Las persona desplazadas deben diligenciar los formularios que entregan de forma gratuita las Cajas de Compensación de Comfenalco y de Comfandi para obtener vivienda nueva o usada.



Requisitos de ley para acceder a los subsidios:

- La persona debe estar inscrita como desplazada.
- Tener documento de identidad.
- Aportar las copias de los registros civiles de los hijos.
- No aparecer con bienes muebles (tierras, casas, fincas) a su nombre en la oficina de registro de instrumentos públicos.

Información de las Cajas de Compensación:

- Comfandi El Prado Carrera 23 No. 26 B – 46. Teléfonos 334 0000 - 884 2020
- Comfenalco Calle 5 No. 6 – 63. Teléfono: 8862727

EDUCACIÓN

La población en situación de desplazamiento tiene derecho a acceder a la educación en las escuelas y colegios públicos de forma gratuita. También tienen derecho a acceder a programas de educación vocacional, técnica y universitaria para niños, jóvenes y adultos desplazados.

Para acceder al servicio de educación:

- La persona desplazada debe solicitar a la U.A.O que se envíe a la institución a la cual desea ingresar (escuela, colegio, universidad, etc), la certificación de que es desplazada.



RETORNO AL LUGAR DE ORIGEN

- Las personas desplazadas que desean retornar a su lugar de origen, deben dirigirse a la U.A.O y exponer su voluntad de retornar.

Para el Retorno, Acción Social debe:

- Verificar si las condiciones de seguridad del lugar del cual se desplazó la persona.
- Realizar la aprobación que permiten el retorno.
- Bridar la ayuda a la familia para que retorne a su lugar de origen.



ASISTENCIA HUMANITARIA

- Los beneficiarios son las personas que tienen derecho a recibir la asistencia humanitaria que el Estado otorga a las víctimas de la violencia.

Casos en los que hay derecho a recibir asistencia humanitaria:



Muerte



Incapacidad permanente



Pérdida de bienes



Heridas leves



Secuestro



Amenazas

● **Cuándo se realiza la solicitud de la asistencia humanitaria:**

Antes de que se cumpla un año de haber ocurrido los hechos. Si pasa más de un año Acción Social no reconocerá la asistencia humanitaria a víctimas de la violencia.

● **Requisitos para obtener la asistencia humanitaria:**

Certificación de autoridad competente, que deberá ser expedida por el Alcalde Municipal o el Comité de Prevención y Atención de Desastres, o el Personero Municipal. Especificando si los hechos ocurrieron en:

- Atentados terroristas
- Combates
- Ataques y masacres
- Muerte selectiva
- Por motivos ideológicos y políticos.

● Registro civil de defunción, expedido por la Notaría o la Registraduría Nacional.

● Fotocopia de la cédula de ciudadanía, si era mayor de edad o certificado de cedulación expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

● Existencia de Disponibilidad Presupuestal; es decir constancia por parte del Estado de que existe presupuesto disponible para atender esta solicitud.

● Afirmación de los beneficiarios, bajo juramento, en donde conste que no conocen otros beneficiarios con igual o mejor derecho, en caso que lleguen a aparecer. (para el caso de muerte en que reclaman los familiares).

Nota: Los beneficiarios deben tener en cuenta el estado civil de la víctima y de acuerdo con esto llenar ciertos requisitos.

PROTECCIÓN INDIVIDUAL DE TIERRAS

La persona o familia desplazada que requiere la protección del predio que dejó en el lugar origen, debe presentar la solicitud de protección ante el INCODER (Instituto Colombiano de Desarrollo Rural) la Personería Municipal, la Defensoría del Pueblo o la Procuraduría. Requisitos para obtener la protección de tierras:

- ☐ El predio debe estar ubicado en zona rural.
- ☐ El predio de haber sido abandonado por causa de la violencia.
- ☐ El Propietario, ocupante, tenedor, o poseedor del inmueble debe solicitar su protección de manera precisa.

Ingreso y registro del Predio – INCODER debe:

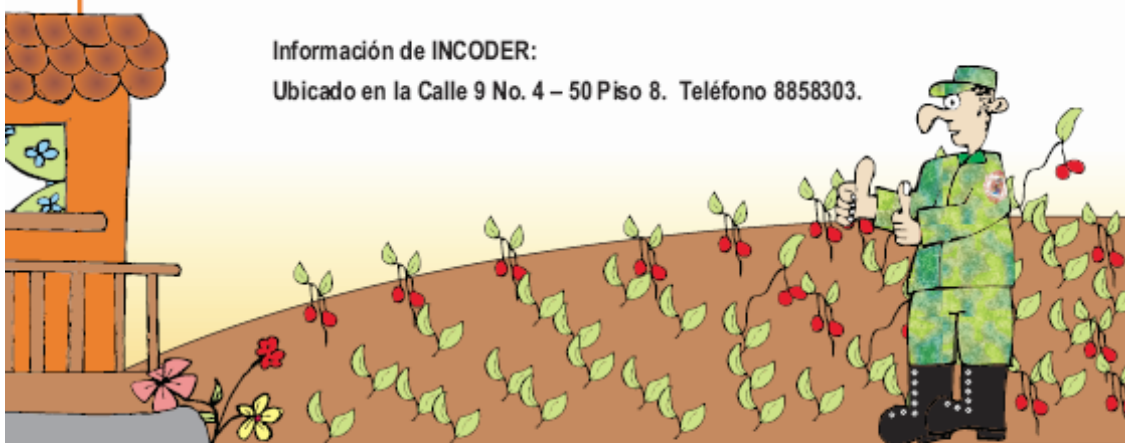
- ☐ Verificar que el predio cumplió los requisitos.
- ☐ Comunicar su decisión al interesado y a Acción Social.
- ☐ Aprobar la solicitud e ingresar el inmueble al Registro de Predios Rurales Abandonados por los Desplazados por la Violencia (RUP).
- ☐ Informar a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, si el solicitante de la protección es propietario del predio, para que se realice la respectiva anotación.

Levantamiento de la protección del predio:

Cuando la situación vuelva a la normalidad y no exista riesgo, el interesado debe solicitar al INCODER que se le levante la medida de protección que existía sobre su predio.

Información de INCODER:

Ubicado en la Calle 9 No. 4 – 50 Piso 8. Teléfono 8858303.



Atención a las víctimas según su caso

- La Ley concede ciertos beneficios e indemnizaciones a las víctimas del conflicto armado. Los beneficiarios son personas directas (la misma víctima) o indirectas (familiares o cónyuge) que han sido afectadas por el conflicto armado, que pueden ser desplazadas o no serlo, y la solicitud se hace ante ACCIÓN SOCIAL. Las leyes que reglamentan la asistencia humanitaria a las víctimas del conflicto armado son la 418 de 1997 y la 782 de 2002.

● ¿Quiénes son los beneficiarios de la asistencia humanitaria a víctimas de la violencia?

Los beneficiarios son las personas afectadas por el hecho si ellas sobreviven, como es el caso de personas discapacitadas por lesiones personales, pérdida de bienes o amenazas por ejemplo. En el caso de que la víctima haya muerto o se encuentre desaparecida, son beneficiarios sus familiares. Es necesario contar con los documentos que acrediten el parentesco con la víctima (padres, hijos) y/o el vínculo conyugal (matrimonio o unión marital de hecho).

● ¿Con que tiempo se cuenta para reclamar la indemnización ante Acción Social?

Los beneficiarios deben realizar la solicitud dentro del año siguiente a la ocurrencia del hecho, si no es así, Acción Social no le dará la asistencia humanitaria ni la indemnización.

REQUISITOS PARA OBTENER LA AYUDA HUMANITARIA SEGÚN EL CASO

POR MUERTE

Para recibir la asistencia humanitaria se deben entregar los siguientes documentos:

- Certificación expedida por el Alcalde Municipal, el Comité de Prevención y Atención de Desastres o por el Personero Municipal, especificando si la muerte ocurrió en Atentados terroristas, combates, ataques y masacres, muerte selectiva, por motivos ideológicos y políticos.
- Registro Civil de Defunción, expedido por la Notaría o La Registraduría Nacional. NO son válidos los comprobantes ni los certificados expedidos por el DANE.



- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del fallecido o certificado de cedulação expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- Los beneficiarios deben afirmar bajo juramento que no conocen a otros beneficiarios con igual o mayor derecho para recibir la ayuda humanitaria. Si aparecen otros beneficiarios, se comprometen a responder ante ellos.
- Debe haber disponibilidad presupuestal en Acción Social para atender estas ayudas.

¡Importante!

Los beneficiarios son los parientes en primer grado de consanguinidad y se debe tener en cuenta el estado civil del fallecido.

Si la víctima era soltero (@) y sin hijos

En este caso los beneficiarios son los padres (parientes en primer grado de consanguinidad) Deben presentarse los siguientes documentos:

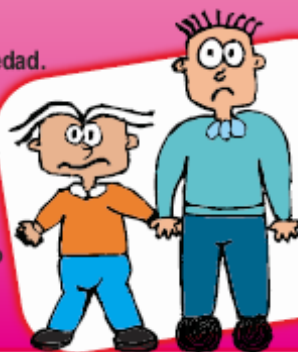


- Registro Civil de nacimiento del fallecido para demostrar el parentesco entre los padres y el hijo fallecido ya que en este documento se encuentra el nombre de los padres.
- Dos personas ajenas a la familia deben declarar bajo juramento que la víctima era soltero y que no tenía hijos reconocidos.
- Los padres, o el padre según el caso, debe presentar una fotocopia de su cédula de ciudadanía. En caso de que uno de los padres haya fallecido, no se requiere fotocopia de la cédula de ciudadanía, sino el registro civil de defunción del padre fallecido.

Si la víctima era soltera y con hijos

En este caso los beneficiarios son los hijos y se deben presentar los siguientes documentos:

- Registro civil de nacimiento de los hijos de la víctima, en donde consten los nombres de los padres para demostrar el parentesco.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los hijos mayores de edad.
- Si los hijos son menores de edad, presentar fotocopia de la cédula del padre sobreviviente o custodia otorgada por el ICBF a quienes los tengan a su cuidado y la fotocopia de la cédula.
- Dos personas ajenas a la familia deben declarar bajo juramento que la víctima era soltero y que además no tenía más hijos reconocidos aparte de los declarantes.



Si la víctima era casada y con hijos

Los beneficiarios son el cónyuge e hijos y deben presentar los siguientes documentos:

- Registro civil de nacimiento de los hijos de la víctima, en donde consten los nombres de los padres para demostrar el parentesco.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los hijos mayores de edad.
- Si los hijos son menores de edad, deben presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía del padre sobreviviente o custodia otorgada por el ICBF a quienes los tengan a su cuidado y la fotocopia de la cédula de la persona que tiene la custodia del menor.
- Fotocopia de cédula de ciudadanía del cónyuge
- Dos personas ajenas a la familia deben declarar bajo juramento que la víctima estaba casada al momento de la muerte, que no había disuelto la sociedad conyugal y que no tenía más hijos reconocidos aparte de los declarantes.



Si la víctima era casada y sin hijos

Los beneficiarios son los padres y el cónyuge, deben presentar los siguientes documentos:



- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres. En caso de que uno de los padres haya fallecido, se requiere registro civil de función.
- Dos personas ajenas a la familia deben declarar bajo juramento que la víctima estaba casado al momento de la muerte y que no tenía hijos reconocidos.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del cónyuge.
- Fotocopia de Registro civil de matrimonio. No es válida la partida eclesiástica.

Si la víctima vivía en Unión libre y sin hijos

Los beneficiarios son los padres y compañero(@) permanente. Deben presentar los siguientes documentos:

- Registro civil de nacimiento de los hijos de la víctima, en donde consten los nombres de los padres para demostrar el parentesco.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres. En caso de que uno de los padres haya fallecido, se requiere registro civil de función.

- Dos personas ajenas a la familia deben declarar bajo juramento que la víctima convivió por más de dos años con el compañero(@) permanente y que no tenía hijos reconocidos.
- Fotocopia de la cédula de el compañero(@) permanente.

Si la víctima vivía en Unión libre y tenía hijos

Los beneficiarios son los hijos y el compañero permanente, deben presentar los siguientes documentos:

- Registro civil de nacimiento de los hijos de la víctima, en donde consten los nombres de los padres para demostrar el parentesco.
- Si los hijos son menores de edad, deben presentar fotocopia de la cédula de ciudadanía del padre sobreviviente o de la custodia otorgada por el ICBF a quienes los tengan a su cuidado y la fotocopia de la cédula de la persona que tiene la custodia.
- Dos personas ajenas a la familia deben declarar bajo juramento que la víctima convivió por más de dos años con el compañero(@) permanente y que no tenía más hijos reconocidos aparte de los declarantes.
- Fotocopia de la cédula de el compañero(@) permanente.



POR INCAPACIDAD PERMANENTE

En este caso el beneficiario es la misma víctima y debe presentar los siguientes documentos para recibir la ayuda humanitaria:



- Fotocopia de la historia clínica del centro hospitalario en donde le prestaron el servicio médico.
- Certificación expedida (Artículo 18 de la ley 418 de 1997) por el Alcalde Municipal, o por el Comité de Prevención y Atención de Desastres o por el Personero Municipal, en la que se señale que los hechos ocurrieron en un atentado terrorista, en ataques o tentativas de muerte provocadas por motivos ideológicos y políticos.
- Documento de incapacidad permanente expedido por el instituto de Medicina Legal a la IPS o EPS autorizada.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de la víctima si esta es mayor de edad.
- Si la víctima es menor de edad, debe presentar Registro civil de nacimiento, en donde se establezca el parentesco y fotocopia de la cédula de ciudadanía del padre a quien se le entregará la asistencia humanitaria.

POR HERIDAS LEVES

En este caso el beneficiario es la misma víctima y debe presentar los siguientes documentos para recibir la ayuda humanitaria:

- Certificación expedida (Artículo 18 de la ley 418 de 1997) por el Alcalde Municipal o por el Comité de Prevención y Atención de Desastres o por el Personero Municipal, en la que se señale que los hechos ocurrieron en un atentado terrorista, en ataques o tentativas de muerte provocadas por motivos ideológicos y políticos.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de la víctima si es mayor de edad.
- Si es menor de edad, presentar Registro civil de nacimiento, en donde se establezca el parentesco y fotocopia de la cédula de ciudadanía del padre a quien se le entregará la asistencia humanitaria.
- Fotocopia de la historia del centro hospitalario donde le prestaron el servicio médico.



POR SECUESTRO Y AMENAZAS

Si la víctima se encuentra en cautiverio el beneficiario será el pariente más cercano, cónyuge o compañero(@) permanente y debe presentar los siguientes documentos:



- Denuncia instaurada ante la Fiscalía competente y la constancia del proceso de investigación que adelanta la Fiscalía sobre el caso (radicado del proceso)
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del pariente más cercano, o de su cónyuge o compañero(@) permanente
- Dos personas ajenas a la familia deben declarar bajo juramento cuál era el estado civil de la víctima, si tiene o no hijos y si convivió por más de dos años con el compañero(@) permanente. Esto con el objeto de establecer a quién le corresponde la ayuda.
- Fotocopia de la cédula de el compañero(@) permanente si lo tiene, de los hijos en caso de que existan o de los padres si la víctima no tiene hijos.

Directorio Telefónico

Entidad	Dirección	Teléfono
U.A.O (Unidad de Atención al Desplazado)	Carrera 16 # 15 – 75 Barrio Guayaquil	310 823 27 70
Registraduría Nacional del Estado Civil	Carrera 1 # 24 – 110	8826002
Registraduría Nacional del estado civil	Cr1 24-110	Telefax : (57) (2) 8826002
Cruz Roja Colombiana Seccional Valle	Carrera 38 Bis # 5 – 91	5184200
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)	Calle 34 N # 2 – 00	Tele Fax (57) (2) 6679525
Fiscalía General de la Nación Cali	Av4 28-100	(57) (2) 6533930
D.A.S Cali	Avenida 3 A # 50 – 20	(57) (2) 6507500
Hospital Carlos Holmes Trujillo	Calle 72 U #28 E – 00	4374012
Centro de Salud Marroquín Cauquita	Transv. 82 Diag.26K.	4483269
Hospital Isaías Duarte Cancino	Calle 96 #28 E 3 – 01	4268781
Comfandi El Prado	Carrera 23 # 26 B – 46.	334 0000 - 884 2020
Comfenalco	Calle 5 #6 – 63.	8862727
Incoder Dirección	Calle 9 # 4 – 50 Piso 8.	8858303.



Diagonal 26 / 2 No. T 80 - 38 Marroquin II / Tel: 422 30 56

Atención de 8:00 a.m a 12:00 p.m.

10. CONCLUSIONES

El trabajo realizado bajo la figura de pasantía comunitaria dentro de la Asociación Solivida desde el ámbito comunicativo aportó de manera importante, de un lado, al desarrollo de las distintas dinámicas de intercambio de información y, de otro, a la apropiación de las formas de comunicación como resultado de las distintas estrategias encontradas durante el proceso. Lo anterior, tuvo como escenario la Asociación Solivida, una entidad pequeña y sin ánimo de lucro donde se realizó la intervención y el trabajo por las pasantes para favorecer el desarrollo de los procesos de atención en funcionarios y promotoras hacia la comunidad desplazada desde la perspectiva de la comunicación.

Con la utilización de algunos principios de la investigación participativa, no solo se logró crear lazos de confianza y empatía entre los actores involucrados, sino que permitió realizar un proceso que tuvo como resultado un proyecto construido en conjunto. El producto comunicativo realizado corresponde, en parte, a la creación colectiva que se dio desde el inicio y así se fueron creando espacios de concertación donde promotoras, funcionarios y pasantes aportaron conocimientos, saberes populares y conceptuales permitiendo la elaboración del mismo. Vale precisar que el uso de este desarrollo comunicativo es tomado como guía de información sobre los distintos procedimientos que debe realizar la población desplazada para acceder a los beneficios del Estado, pues con el producto elaborado se optimiza la atención que se brinda dentro de la Asociación.

De igual manera también es gratificante haber superado las expectativas propuestas al inicio del proyecto, puesto que además de lo pactado, se aportó en otros ámbitos como la reformulación gráfica de la Asociación y el acompañamiento en actividades realizadas por la Asociación.

Asimismo el aporte realizado durante el proyecto no fue en vía unidireccional, por el contrario se realizó un flujo de retroalimentación, puesto que la Asociación consiguió por medio del producto comunicativo, una optimización en la atención y el aporte para las pasantes se visualizó en la oportunidad de trabajar en el campo de lo social y comunitario aportándole no solo a las experiencias y conocimientos como futuras profesionales, sino al crecimiento y proyección personal.

Impacto del producto comunicativo

Teniendo en cuenta que la intervención de corte investigativo realizado por las pasantes Sandra Perdomo y Mayra Lucia Vidal en la Asociación Solivida se llevó a cabo bajo conceptos relacionados con la participación, se tuvo como resultado una construcción realizada en conjunto donde los distintos actores sociales aportaron experiencias, conceptos, conocimientos y falencias a resolver a través de un producto comunicativo.

Como producto final se obtuvo una guía donde se condensaron los procedimientos para acceder a los beneficios que otorga el Estado, dicha herramienta fue construida bajo los siguientes parámetros: lenguaje sencillo, diseño atractivo, ilustraciones, información clara y concreta, atendiendo y contribuyendo al contenido, forma y organización del producto comunicativo.

Resolver con un producto comunicativo las falencias manifestadas a lo largo del proceso tuvo un gran impacto entre los actores sociales involucrados, puesto que al exponer la propuesta final vieron reflejado en la guía entregada sus aportes; sensación que fue manifestada a través de comentarios y exaltaciones por el trabajo realizado, pues la Asociación Solivida manifestó a las pasantes un agradecimiento por haberle aportado desde la comunicación un fortalecimiento en la orientación a funcionarios y promotores que se vio reflejada en la atención de la población desplazada.

Una vez puesto a prueba el material por parte de las promotoras de la Asociación se comprobó que la guía diseñada podía resolver las inquietudes que se manifestaron en un principio, teniendo como resultado una respuesta oportuna para la población desplazada y conocimiento oportuno de los procesos para quienes brindan la atención.

Pues Funcionarios y Promotores encuentran en la guía un elemento bien estructurado en cuanto a contenido, forma y organización, debido a que esta cargado de armonía visual, con ilustraciones que ejemplifican la situaciones descritas, diagramación, fuentes y color. Asimismo resulta una herramienta educativa, informativa, dinámica que despierta notablemente el interés por ser estudiada y utilizada en las jornadas de atención.

De esta manera, al tener el conocimiento oportuno por parte de las promotoras los procesos de atención son más ágiles, disminuyendo notablemente la carga laboral que se otorgaba hace algún tiempo para la abogada Pola Buenaventura.

Reflexión Personal

La experiencia vivida durante la pasantía comunitaria dejó grandes aportes en el tema de la investigación pero también nos ayudo a valorar cada vez más lo que nos otorga la vida, puesto que resulta conmovedor visualizar, escuchar y alcanzar a sentir la vivencia y la dura realidad de aquellos hermanos colombianos que se han quedado en el olvido una vez han sido tocados por la violencia, aquellos que llegan a la ciudad y encuentran puertas cerradas, otros que así hayan logrado conservar su vida, han dejado su alma y su corazón en sus lugares de origen.

Para nosotras fue difícil escuchar historias y relatos de vida desgarradores que cada vez nos hacían valorar lo que teníamos; es dejar de lado la profesión para

extender un hombro para quien quisiera llorar, ser una persona amigable y tolerante para escuchar y poder aconsejar como compañero pero también como guía, es orientar a quienes lo han perdido todo y la esperanza es poca.

La vivencia experimentada por nosotras como pasantes no dio espera, una vez realizamos el ingreso a la Asociación estuvimos dispuestas a escuchar y a hacer parte de este proceso; pues compartir la tristeza de las personas desplazadas nos ha llenado de valor y nos ha hecho conocer una realidad que nos rodea. También el poder compartir con los funcionarios y promotores nos apuro para ser conscientes de servir y colaborar desde nuestras capacidades y desde nuestra profesión a quienes lo necesiten, tal como ellos realizan esta labor de servir, de pensar en el otro, de ayudar, de poner un granito de arena para construir una nueva realidad para estas personas vulnerables.

Así mismo es gratificante haber podido construir relaciones humanas fuertes, bajo el respeto y la responsabilidad de cumplir con el objetivo propuesto, además se logro consolidar relaciones de amistad, porque a lo largo de esta experiencia también tuvimos la oportunidad de conocer personas que de verdad sienten la necesidad de ayudar a los demás, seres valiosos que aportan su conocimiento, su escucha, su voluntad sin esperar nada a cambio, sin saber si hoy, mañana en un mes o en un año será recompensado su trabajo. Estas personas brindan a Solivida apoyo de todo tipo generando relaciones valiosas entre colegas, amigos, vecinos y la comunidad a la que atienden.

Solo queda decir que esta experiencia nos aporta como personas y como profesionales, porque colaboramos con seres humanos que lo necesitan y valoran tu labor, además este trabajo realizado con los funcionarios, promotores, líderes comunitarios y personas en situación de desplazamiento se constituyen un peldaño más para alcanzar nuestro título como profesionales en comunicación social.

11. RECOMENDACIONES

- Dadas las limitaciones pero el gran potencial que posee la Asociación, se recomienda tener en cuenta a Solivida como espacio de exploración futura para pasantes en áreas como comunicación social, derecho, administración y psicología, puesto que además de brindar la posibilidad de realiza aportes, la Asociación genera un enriquecimiento profesional y personal en los pasantes.
- Dentro del ámbito de la Comunicación Social, existe un campo por explorar y aprovechar como lo representa el desarrollo social, que brinda la posibilidad de emplear todos los conocimientos y herramientas comunicativas, desde los procesos formativos en investigación, la escritura, lo audiovisual, lo sonoro, el diseño y la formulación de las estrategias de comunicación.
- En la realización de proyectos el comunicador social debe tener en cuenta los aportes desde diversas asignaturas cursadas en su carrera profesional, para direccionar proyectos a través de procesos donde la participación es importante para el desarrollo, debido a que se interactúa, se comparten conocimientos, información, generando confianza, compromiso para alcanzar los objetivos propuestos.
- El comunicador social que decida trabajar en proyectos relacionados con el desarrollo y comunidad, debe tener en cuenta aspectos como la participación, interacción, el conocimiento y la apropiación del proceso de comunicación para contribuir a generar acciones para el cambio.
- Para el desarrollo de proyectos con comunidades, el comunicador social requiere de habilidades y destrezas en direccionar trabajos en equipo, realizar construcción colectiva, generar espacios de concertación y retroalimentación para aportar a procesos que favorezcan el cambio social.

BIBLIOGRAFÍA

ANDER EGG, Ezequiel. Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad. Lectura obligatoria No. 1. Pág. 51. Citado por GRANADA, Henry. Desarrollo Comunitario. Santiago de Cali: Universidad del Valle- Vicerrectoría Académica- Dirección de Educación Desescolarizada ,2000. P. 402

BERTHOUD, OLIVER. Imágenes y textos para la educación popular. Colombia 1995. P. 84

Consultado (20 de abril de 2009) Disponible en Internet: <http://www.coninpyme.org/pdf/ComunicacioninterpersonalyComunicacioninterpersonal.pdf>

Documento Solivida, Sistema de información para el acompañamiento y la asistencia comunitaria de población desplazada a las zonas urbanas, 2005.

GUMUCIO Alfonso. Antología de la Comunicación para el Cambio Social. Ecuador. Consorcio de Comunicación para el Cambio Social, Inc. 2008. pp. 419,420.

KAPLUN, Mario. De medio y fines en Comunicación Op.cit., p. 2.

KOLLURI Satish. JACOBSON Thomas. Tomo II lecturas comunitarias. La comunicación como acción participativa. p. 1044.

KOLLURI Satish. JACOBSON Thomas. Tomo II lecturas comunitarias. Movimientos sociales y participación comunitaria. P. 1042.

LUNA, Cortés, Carlos. Generación de conocimientos y formación de comunicadores. Mexico: Felafacs, 1992. P. 138

Presentación en Power Point de la Asociación Solivida, 2008.

Proyecto: Intervención sicosocial en población afrodescendiente desplazada al distrito de Aguablanca en Cali, Noviembre 2005.

Revista Señales N° 1, Buenos Aires, 1990. Entrevista realizada por Carlos Scolari en el marco del XII Congreso Brasileiro de Investigadores de la Comunicación *“Industrias culturales. El desafío de la integración latinoamericana”*, setiembre 1989. Tomado el abril 23 de 2009. Disponible en: <http://www.postituloperiodismo.com.ar/blogs/wp15/?p=37>. González Isabel: Retomado del texto Conindustria – Programa Coninpyme Centro de Información

12. ANEXOS

Anexo 1. Ficha Inicial Población Desplazada.

**FICHA INICIAL**
POBLACIÓN DESPLAZADA

1

Quién es la persona contactada inicialmente? No. De Cédula _____

 Edad: _____ Sexo: _____
 Parentesco con el grupo familiar: _____
 De Dónde vienen (Lugar del que fueron expulsados) _____
 Departamento _____ Municipio _____
 Vereda o corregimiento _____
 Cuándo fueron expulsados del lugar de origen:
 Día _____ Mes _____ Año _____
 Fecha de declaración en la UAO:
 Día _____ Mes _____ Año _____
 Cual fue el motivo del desplazamiento?
 Amenazas _____ Pérdida o lesión de un miembro de la familia _____
 Miedo _____ Otra _____ Cual _____
 Observaciones sobre el desplazamiento _____

 Donde viven ahora: En casa arrendada _____ En Casa propia _____ De Posada _____
 Otro _____ Cual _____
 Comuna _____ Barrio _____ Dirección _____
 Teléfono _____
 Cuántas personas componen el grupo familiar: _____
 En Cali _____ Fuera de Cali _____
 Observaciones: _____

 Fecha del contacto: Día _____ Mes _____ Año _____
 Nombre de quién hizo la entrevista _____

2

FICHA DE FAMILIA

	NOMBRES Y APELLIDOS	Edad	Sexo	Parentesco	Escolaridad	OFICIO 1 Que hacía Antes	OFICIO 2 Sabe además del1	Doc. Identidad	Registro Civil	Libreta Militar	Dec. Personalía	Insc en la Red	Servicio médico en Lugar de Origen	Servicio médico En Cali	Etnia	Cédula Número Expedida en
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																

Fecha: _____ Nombre de quien hizo la entrevista: _____

Etnia: Afrodescendiente = A Mestizo = M Indígena = I

3**FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE
NECESIDADES****Fila
No.****APOYO INSTITUCIONAL:****Conoce lugares como: Sabe llegar a ellos ha estado en ellos Cuando**

Red de Solidaridad	_____	_____	_____
Personería Municipal	_____	_____	_____
C.I.C.R	_____	_____	_____
Cruz Roja Colombiana	_____	_____	_____
Centro de Salud u Hospital	_____	_____	_____
Registraduría	_____	_____	_____
Institución de Justicia	_____	_____	_____
I.C.B.F	_____	_____	_____
Institución Educativa	_____	_____	_____

APOYO SOCIAL:

Tiene parientes en la ciudad?: Si: _____ No: _____

Ha recibido apoyo de los parientes?: Si: _____ No: _____

Tipo de apoyo: Orientación o acompañamiento: _____ Vivienda: _____

Alimentación: _____ Dinero: _____ Otros: _____

Cuales: _____

Ha recibido apoyo en: Salud = 1

Vivienda = 2

Educación = 3

Ayuda Humanitaria = 4

Empleo = 5

Otro = 6

Cual = 7

de: Visión Mundial: _____

Minuto de Dios: _____

Red de Solidaridad: _____

C.I.C.R: _____

Cruz Roja Col: _____

Personería: _____

Otro, cual: _____

EDUCACIÓN:

Tiene Hijos en edad escolar? : Si: _____ No: _____ Estudian: Si: _____ No: _____

Estudiaban antes del desplazamiento? Si: _____ No: _____

EN EL SITIO DE ORIGEN:

1.- Tenía propiedades en el sitio de origen: Si _____ No _____ con escritura: Si _____ No _____

Tipo de propiedad: _____

Tenía Cultivos: SI _____ No _____ Que cultivos: _____

Tamaño del terreno cultivado: _____

2.- Fue víctima de las Fumigaciones: Si _____ No _____

Que perjuicios sufrió con las fumigaciones: _____

3.- Tenía proyectos productivos en el lugar de origen: Si _____ No: _____ Cual: _____

Con que entidad: _____ Valor: _____

4.- Observaciones: _____

4

RUTA Y FAMILIOGRAMA

Fila
No.

RUTA: _____

FAMILIOGRAMA:

MIEMBROS DE LA FAMILIA ENFERMOS O DISCAPACITADOS:

Nombre y apellido	Edad	Tipo de discapacidad o enfermedad
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Anexo 2. Proceso de toma de la declaración a la población desplazada



PROYECTO: FORTALECIMIENTO DE LA ATENCION SICOSOCIAL Y
JURÍDICA A LA POBLACION DESPLAZADA
A LOS MUNICIPIOS DE CALI, TULUÁ Y BUENAVENTURA
EN EL MARCO DE LA SENTENCIA T – 025 DE 2004,
LOS AUTOS DE LA CORTE Y DE LA LEY 975 DE 2005

Proceso de toma de la declaración a la población desplazada
Mayo de 2007

Que es la declaración:

Es un relato LIBRE, ESPONTANEO, PRECISO y CIRCUNSTANCIADO

La declaración no es un interrogatorio, ya que la persona que la rinde es una presunta víctima de violaciones a los Derechos Humanos o infracciones al D.I.H; las preguntas que se hacen tienen el propósito de establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos, con el propósito de ofrecer elementos de calidad a la Red de Solidaridad Social en su tarea de valoración, la cual realiza para hacer el reconocimiento, al declarante y a su hogar o grupo de la condición de desplazado.

El término legal para rendir la declaración es dentro del año siguiente a la fecha en que ocurrieron los hechos que ocasionaron el desplazamiento

Qué es el Formato Único de Declaración:

El formato único de declaración será una guía para obtener la información completa y estructurada

- El *Formato Único de Declaración* es la herramienta del *Sistema de Registro Único de Población Desplazada* donde se consigna la declaración de la persona que a nombre propio y de su hogar manifiesta ser desplazada por la violencia, y que permite establecer su condición de tal.
- El *Formato Único de Declaración* permite establecer características de la persona y del hogar antes y después del desplazamiento.

Objetivos del Formato Único

- Suministrar la información mínima requerida para que Acción Social establezca si el declarante y su hogar se encuentran, o no, en las circunstancias contempladas en el Artículo 1 de la ley 387 de 1997. O sea para que digan si la persona o la familia se les irreconoce legalmente su condición de desplazados o no.
- Obtener datos precisos, claros y completos para realizar la inscripción en el Sistema de Registro Único de Población Desplazada que lleva acción Social
- Garantizar que la información con que cuenten las entidades responsables de la atención y del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada SNAIPD, sea adecuada y suficiente para ofrecer oportunidad y calidad en la atención.

- Permitir que los análisis y decisiones que se tomen con base en los datos del Sistema de Registro sean coherentes y no requieran correcciones posteriores.

PARTES DEL FORMATO ÚNICO DE DECLARACIÓN

1. Verificación del Procedimiento.
2. Toma de la declaración propiamente dicha.
3. Verificación final del procedimiento.

VERIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO

Son preguntas que deberán ser respondidas por los funcionarios del Ministerio Público o de los Despachos Judiciales, quienes realizan el procedimiento de toma de la declaración.

Le permiten al funcionario que toma la declaración evidenciar que aplicó el procedimiento establecido.

Permiten garantizar que se den las condiciones para la adecuada toma de la declaración, realizar una entrevista previa con el declarante en la que se establezca un ambiente de confianza y se le oriente en lo que tiene que ver con el propósito y alcance de la diligencia, dicha orientación deberá estar acorde con la reglamentación vigente (ley 387 del 97, decreto 2569 de 2000).

Sirve para:

- Saber como orientar al declarante durante la diligencia para obtener un relato coherente de las circunstancias de tiempo, modo y lugar donde ocurrió el desplazamiento.
- Identificar el tipo de desplazamiento del declarante.
- Brindar mejores elementos de juicio a los funcionarios de la Red de Solidaridad Social, que adelantarán la valoración del documento. Y al desplazado orientación para saber que esperar del Sistema de Atención

VERIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO

MINISTERIO PÚBLICO Y DESPACHOS JUDICIALES		FORMATO ÚNICO DE DECLARACIÓN		HOJA 1 DE _____	
I. VERIFICACION DE PROCEDIMIENTO					
1	Realizó previamente una entrevista al declarante?	SI	NO	2	Tipo de desplazamiento
	Dió explicación del alcance de la declaración?	SI	NO	1	Individual
				2	Hogar
				3	Masivo

TOMA DE LA DECLARACIÓN

Contiene la información que el declarante expone bajo la gravedad de juramento, de acuerdo a los artículos 442 de Código penal y a los artículos 266, 267 y 269 del Código de procedimiento penal

Incluye:

- Preguntas generales de ley. Permiten identificar al declarante, su oficio, nivel escolaridad y su lugar de residencia ACTUAL.
- Lugar y fecha de los hechos del desplazamiento. Identifican la fecha y lugar del desplazamiento.
- Características del Hogar desplazado. Son los datos de la persona y de los miembros del hogar ANTES del desplazamiento.
- Tipificación de bienes y deudas del desplazado. Pregunta sobre deudas y bienes que se dejaron o se tenían antes del desplazamiento.
- Intención de retorno del desplazado. Explora la voluntad del declarante de volver al sitio de donde se desplazó, o su deseo de reubicarse.

Sirve para:

- Establecer si al declarante y a su hogar se les reconoce, o no, la condición de desplazado.
- Recopilar la información para hacer los análisis que requiere el país acerca del fenómeno del desplazamiento.
- Le permite al Ministerio Público fortalecer las herramientas para evaluar la gestión de Acción Social para la atención de los desplazados y la prevención de nuevos desplazamientos

4 Lugar de la declaración										5 Entidad que atiende										6 Fecha y Hora de la declaración																																																																					
Municipio				Departamento						<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">D</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">M</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">M</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">H</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">M</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">M</div>																																																																											
										<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</div>																																																																													
Comparsación																																																																																									
7										8 Identificación del Declarante										9										10										11										12																																							
Nombres										Primer Apellido										Segundo Apellido										Tipo										N° Documento de Identidad										E.C.										Sexo										Edad										J.H.									
<p>Con el objeto de rendir la declaración señalada en el artículo 32 de la Ley 387 del 97, a fin de acceder a los beneficios planteados en la misma ley, en tal virtud, el funcionario explicó el contenido del artículo 442 del CP, le recibió el juramento de rigor conforme a los artículos 266, 267 y 269 del CPP, por lo cual el declarante juró decir la verdad, sólo la verdad y nada más que la verdad en lo que va a declarar, y al efecto expuso:</p> <p>Me llamo como está dicho y descrito: 13 De Profesión u Oficio:</p> <p>Nacido en: 14 Lugar de Nacimiento</p> <p>Y estudié hasta: 15 Último grado 16 Nivel Escolar</p>																																																																																									
<p>Domiciliado o residente en:</p> <p>Municipio 17 Departamento 18 Lugar de arribo</p> <p>Entorno 19 Comunidad/barrio/corregimiento y/o vereda</p> <p>20 Dirección de envío/recibo de correspondencia 21 Teléfono en que se puede contactar en el lugar de arribo</p>																																																																																									
<p>Me vi forzado a desplazarme desde:</p> <p>Lugar de los hechos del desplazamiento 22</p> <p>Municipio 23 Departamento 24 Entorno 25 Comunidad/barrio/corregimiento y/o vereda</p> <p>Donde residí durante 26 Residencia</p> <p>Años Meses</p>																																																																																									
<p>Hasta el pasado 27</p> <p>Fecha de desplazamiento</p> <p>Día Mes Año</p> <p>28 Usted o alguno de los miembros del núcleo familiar declaró anteriormente por estos mismos hechos?</p> <p>SI NO NS NR</p> <p>Lugar de la declaración anterior</p> <p>Municipio Departamento</p> <p>Entidad que lo atendió</p> <p>29 Procuraduría 30 Personería 31 Defensoría 32 Despacho judicial</p> <p>Fecha declaración anterior</p> <p>Día Mes Año</p>																																																																																									

29			30													49												
Nº Consorcio	Apellidos: Anote en el renglón 1 el primer apellido, y en el 2 el segundo	Nombre: Anote en el renglón 1 el primer nombre, y en el 2 el segundo	Tipo documento	Descripción del hogar afectado por el desplazamiento													Fecha de nacimiento											
				Número del documento de identidad y lugar de expedición	Se desplazó?	Relación	Estado Civil	Sexo	Edad	Discapacidad	Minoría Étnica	Gestante	Regimen Salud	Archivado?	Asistió a Esc?	Asistió a Esc?	Ultimo grado	Nivel Escolar	Post. Ocup. Ant.	Rama Act. Ant.	Post. Ocup. Act.	Rama Act. Act.	Día	Mes	Año			
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A
1	1		Nº																									
2	2		de																		D	D	M	M	A	A	A	A

Bienes Abandonados				
50	51	52	53	54
Descripción	Tipo Bien	Tipo Tenencia	Cantidad	Unidades de Medida

Deudas de miembros del hogar			
55 Tiene créditos vigentes con alguna entidad financiera legalmente constituida?			
SI	NO	NS	NR
56 Entidad	57 Tipo de deuda	58 Valor actual de la deuda	

**MINISTERIO PÚBLICO
Y DESPACHOS JUDICIALES**

FORMATO ÚNICO DE DECLARACIÓN

HOJA _____ DE _____

Código de la Declaración														

59 Los hechos que dieron lugar al desplazamiento con circunstancias de tiempo, modo y lugar fueron los siguientes:

60	Cuáles fueron las razones para escoger a este municipio como sitio de asentamiento?

El deseo del hogar es?	
61 Permanecer Retomar Reubicarse NS/NR	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Lugar donde desea residir</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">62</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Departamento</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">63</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Municipio</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Entorno</div> </div>

Hora de terminación de la declaración	
64	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">H</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">H:</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">M</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">M</div> </div>

65 Realizó la toma de juramento?	SI	NO	
66 Leyó al declarante la declaración?	SI	NO	
67 Se anexaron documentos adicionales?	SI	NO	Cuántos folios?

68 Hubo orientación para corregir o enmendar?	SI	NO	
69 Se incluyeron correcciones o enmendaduras?	SI	NO	

De la valoración se notifica al desplazado mediante una resolución que en el caso de no ser admitido, dice los motivos por los que no fue admitido.

Una vez notificado el desplazado, si no fue admitido, cuenta con 5 días hábiles para presentar reposición a dicha resolución.

Donde se hace la declaración de desplazado

El único sitio para hacer la declaración es la U.A.O (Unidad de Atención a la Población Desplazada) ubicada en la Avenida Estación N° 3N-33, donde lo atenderán funcionarios del Ministerio Público. Teléfono 661 88 48.

Procedimiento que siguen:

1. Rendir la declaración ante el funcionario del ministerio público
2. Esperar 15 días hábiles para que Acción Social estudie la declaración.
3. Luego de la declaración, el declarante deberá dirigirse nuevamente a la U.A.O para confirmar si está incluido o no en el Registro único Nacional de Acción Social.
4. Si fue incluido en el Registro Único podrá obtener la ayuda humanitaria a la que tiene derecho según el orden de llegada. En caso contrario podrá interponer el recurso de reposición a la resolución que le negó el Registro.
5. Una vez inscrito Acción Social lo remitirá a una ONG operadora donde le brindarán ayuda y orientación. Entre los beneficios para la familia de ser un desplazado registrado están los de estudio gratuito en básica primaria y secundaria en escuelas y colegios públicos, de igual forma se les prestará servicios de salud en los primeros tres meses, derecho a transporte de retorno al lugar de origen por una sola vez, recibirán orientación sobre planes y programas de vivienda social entre otros.
6. Si no fue inscrito, tiene 5 días hábiles a partir de la notificación de la resolución que le niega la inscripción para presentar el recurso de reposición.
7. Una vez presentado el recurso de reposición debe esperar nuevamente a que se estudie dicho recurso por parte del funcionario encargado en Acción Social y a que se le notifique nuevamente la decisión a su reposición.

Anexo 3. Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del Estado



PROYECTO: FORTALECIMIENTO DE LA ATENCION SICOSOCIAL Y
JURÍDICA A LA POBLACION DESPLAZADA
A LOS MUNICIPIOS DE CALI, TULUÁ Y BUENAVENTURA
EN EL MARCO DE LA SENTENCIA T – 025 DE 2004,
LOS AUTOS DE LA CORTE Y DE LA LEY 975 DE 2005

Ruta que debe seguir la población desplazada para acceder a los servicios del
Estado

Junio de 2007

1. La Declaración:

Se presenta ante el funcionario del Ministerio Público (Personero Municipal, Defensor del Pueblo), pero en Cali, el único sitio donde se recibe la declaración a la Población desplazada es en la U.A.O (Unidad de Atención a la Población Desplazada) ubicada en la Avenida Estación N° 3N-33, donde lo atenderán funcionarios del Ministerio Público. Teléfono 661 88 48.

El término para interponer la declaración es un año contado a partir del momento en que ocurrieron los hechos que ocasionaron el desplazamiento

El procedimiento es:

- Rendir la declaración ante el funcionario del ministerio público
- Esperar 15 días hábiles para que Acción Social estudie la declaración.

Las posibilidades son:

- Que a los 15 días hábiles, acción social le responda a la persona que le han aceptado su declaración y por lo tanto ha sido incluido en el registro de población desplazada que lleva acción social. A partir de este momento es considerado desplazado y puede acceder a todos los servicios del Estado
- Que le respondan que no le fue aceptada la declaración, por lo tanto le conceden el término de 5 días hábiles para interponer el recurso de reposición.
 - Si no interpone el recurso, pierde el derecho a tener la posibilidad de que se le inscriba como desplazado por el evento que declaró.
 - Si dentro de los 5 días hábiles interpone recurso de reposición, debe esperar a que le respondan dicho recurso.
 - Si después de interpuesto el recurso de reposición, acción social no hace el reconocimiento de la situación de desplazado, no se puede volver a interponer otro recurso.

2. La ayuda humanitaria:

De acuerdo con el texto de la ley 387 de 1997, sección 4 artículo 15,

“DE LA ATENCION HUMANITARIA DE EMERGENCIA. Una vez se produzca el desplazamiento, el Gobierno Nacional iniciará las acciones inmediatas tendientes a garantizar la atención humanitaria de emergencia con la finalidad de socorrer, asistir y proteger a la población desplazada y atender sus necesidades de alimentación, aseo personal, manejo de abastecimientos, utensilios de cocina, atención médica y psicológica, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas.

En todos los casos de desplazamiento, las autoridades civiles y militares que se encuentren en las zonas receptoras de población desplazada, garantizarán el libre paso de los envíos de ayuda humanitaria, el acompañamiento nacional e internacional a la población desplazada y el establecimiento de oficinas temporales o permanentes para la defensa y protección de Derechos Humanos y el cumplimiento de las normas del Derecho Internacional Humanitario.

Mientras persista la situación de emergencia se auspiciará la creación y permanencia de equipos interinstitucionales conformados por entidades estatales y gubernamentales del orden nacional, departamental y municipal, para la protección del desplazado y sus bienes patrimoniales.

El Ministerio Público y la Fiscalía General de la Nación emprenderán de oficio las investigaciones sobre los hechos punibles que condujeron al desplazamiento.

PARAGRAFO. A la atención humanitaria de emergencia se tiene derecho por espacio ~~máximo~~ de tres (3) meses, prorrogables ~~excepcionalmente por otros tres (3) más~~.

- Apartes tachados declarados INEXEQUIBLES por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-278-07 según Comunicado de Prensa de la Sala Plena de 18 de abril de 2007, Magistrado Ponente Dr. Nilson Pinilla Pinilla. El resto del párrafo se declara EXEQUIBLE "... en el entendido que será prorrogable hasta que el afectado esté en condiciones de asumir su auto sostenimiento"

En Cali, la ayuda humanitaria a los desplazados se la entrega directamente acción social por intermedio de la U.A.O en la Avenida Estación N° 3N-33; o en otros casos por intermedio de una ONG operadora.

Corporación EL Minuto de Dios Calle 4 A No. 34 – 04 San Fernando – Cali
Teléfono 5570053 y 5146290
Comité Internacional de Cruz Roja Cra 29 No. 5 B – 31 San Fernando - Cali
Teléfonos: 5556666 y 5556667

3. Cómo acceder a la atención en Salud:

Los desplazados tienen derecho a recibir la asistencia en salud por parte del estado al igual que las víctimas de los atentados terroristas.

Los servicios de asistencia médica, quirúrgica y hospitalaria consistirán en:

1. Hospitalización.
2. Material médico quirúrgico, de osteosíntesis y órtesis, conforme con los criterios técnicos que fije el Ministerio de Salud.
3. Medicamentos.
4. Honorarios médicos.
5. Servicios de apoyo tales como bancos de sangre, laboratorios, imágenes diagnósticas.
2. Transporte.
3. Servicios de rehabilitación física, por el tiempo y conforme a los criterios técnicos que fije el Ministerio de Salud.
4. Servicios de rehabilitación mental en los casos en que como consecuencia del atentado terrorista la persona quede gravemente discapacitada para desarrollar una vida normal de acuerdo con su situación, y por el tiempo y conforme con los criterios técnicos que fije el Ministerio de Salud.

En la ciudad de Cali los servicios de salud para la población desplazada en el oriente de la ciudad se están prestando de la siguiente manera:

- Como primera medida, la secretaría de salud está desarrollando un proyecto de atención a personas que hayan declarado su condición de desplazadas, pero que aún no hayan recibido la respuesta a esa declaración. A estas personas se les prestan los servicios de salud en el Hospital Carlos Holmes Trujillo.
- Los desplazados ya inscritos en el SUR, deben ser atendidos en cualquiera de los hospitales o centros de salud de la ciudad de acuerdo a las reglas y coberturas de cada uno de estos hospitales o centros de salud.
- En los hospitales (Carlos Holmes Trujillo e Isaías Duarte Cancino) para nuestro caso, cuentan con la base de datos de desplazados de Acción Social para corroborar la información de desplazado y así agilizar los servicios.
- En el caso de que el desplazado no lo atiendan en los hospitales y centros de salud de la Ruta de Salud de Oriente, el desplazado puede dirigirse a las trabajadoras sociales de esos centros o a la Oficina del Servicio de Atención a la Comunidad (SAC), en la Secretaría de Salud de Cali.

Hospital Carlos Holmes Trujillo. Calle 72 U No. 28 E – 00
Hospital Isaías Duarte Cancino. Calle 96 No. 28 E 3 – 01

4. Los Subsidios en Vivienda:

De acuerdo con el decreto 951 de 2001, por medio del cual se reglamentan parcialmente las Leyes 3ª de 1991 y 387 de 1997, en lo relacionado con la vivienda y el subsidio de vivienda para la población desplazada, el Subsidio Familiar de Vivienda es un aporte estatal en dinero o especie, otorgado por una sola vez al beneficiario con el objeto de facilitarle una solución de vivienda de interés social, sin cargo de restitución, siempre que el beneficiario cumpla con las condiciones que se establecen en la Ley 3ª de 1991 y aquellas que la modifiquen o adicionen.

Para acceder al subsidio de vivienda, los desplazados deben tramitar los formularios que distribuye de forma gratuita Comfenalco y Comfandi que son las cajas de compensación por intermedio de las que se distribuyen estos subsidios, bien sea para vivienda nueva o usada.

Para acceder a dichos subsidios, el desplazado debe llenar los requisitos de ley:

- Estar inscrito como desplazado
- Tener documento de identidad.
- Aportar las copias de los registros civiles de los hijos
- No aparecer con bienes muebles (tierras, casas, fincas) a su nombre en la oficina de registro de instrumentos públicos. (esto lo corroboran antes de entregar el subsidio.

Comfandi El Prado Carrera 23 No. 26 B – 46
Comfenalco Calle 5 No. 6 – 63

Si la persona requiere mayor orientación, remitirla a:
SOLIVIDA Diagonal 26 I 2 No. T 80-38 Marroquín II Teléfono 4223056.
Atención de lunes a viernes de 8.00AM a 12.00 M

5. Educación:

La población en situación de desplazamiento tiene derecho a acceder a la educación en las escuelas y colegios públicos de forma gratuita.

También tienen derecho a acceder a los programas educativos para niños jóvenes y adultos desplazados no solo en educación básica primaria, media o

bachillerato, sino también a los programas de educación vocacional, técnica y universitaria

La persona desplazada debe solicitar a la U.A.O que se envíe a la institución a la cual desea ingresar (escuela, colegio, universidad, etc), la certificación de que es desplazado.

6. Retorno

Los desplazados que desean retornar a su lugar de origen, deben dirigirse a la U.A.O y exponer su voluntad de retornar.

Acción Social una vez verifique si las condiciones de seguridad del lugar del cual se desplazó la persona permiten el retorno, lo debe aprobar y dar la ayuda a la persona para que retorne

7. Asistencia humanitaria en caso de muerte, incapacidad permanente, heridas leves, pérdida de bienes, secuestro y amenazas

Los beneficiarios son las personas que tienen derecho a recibir la asistencia humanitaria que el Estado otorga a las víctimas de la violencia. En los casos de incapacidad permanente, pérdida de bienes, heridas leves, secuestro y amenazas, el beneficiario puede ser la misma víctima

Los beneficiarios deben realizar la solicitud dentro del año siguiente a la ocurrencia del hecho, de lo contrario Acción Social no reconocerá la asistencia humanitaria o indemnización. (Artículo 16, ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por la ley 782 de 2002).

Requisitos mínimos que se deben llenar para reclamar estas ayudas:

- Certificación de autoridad competente, que de acuerdo con el artículo 18 de la ley 418 de 1997, deberá ser expedida por el Alcalde Municipal, el Comité de Prevención y Atención de Desastres o por el Personero Municipal, especificando si los hechos ocurrieron en atentados terroristas, combates, ataques y masacres o muerte selectiva, por motivos ideológicos y políticos .
- Registro civil de defunción, expedido por la Notaría o la Registraduría Nacional, no son válidos los comprobantes, ni los certificados expedidos por el DANE. Si se trata de reclamos por muerte o historia clínica de la persona si se trata de heridas o pérdidas de miembros
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía, si era mayor de edad o certificado de cedulação expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- Afirmación de los beneficiarios, bajo juramento, en donde conste que no conocen otros beneficiarios con igual o mejor derecho y que responderán ante los mismos, en caso que lleguen a aparecer. (para el caso de muerte en que reclaman los familiares).

➤ *Existencia de Disponibilidad Presupuestal.*

Hay que tener en cuenta quienes son los beneficiarios, para esto se tiene en cuenta el estado civil de la víctima y de acuerdo a esto hay otros requisitos.

Si la persona requiere mayor orientación, remitirla a:
SOLIVIDA Diagonal 26 I 2 No. T 80-38 Marroquín II Teléfono 4223056.
Atención de lunes a viernes de 8.00AM a 12.00 M

8. Protección Individual de Tierras

La persona o familia debe presentar la solicitud de protección ante el ICODER (antiguo INCORA), la Personería Municipal, La Defensoría del Pueblo o la Procuraduría

Requisitos: Que el predio esté en zona rural, que haya sido abandonado por causa de la violencia y que el dueño solicite su protección de manera precisa. Bien sea Propietario, ocupante, tenedor, o poseedor del inmueble.

Ingreso: Una vez el INCODER verifica que cumplió los requisitos, debe aprobar la solicitud e ingresar el inmueble al Registro de Predios Rurales Abandonados por los Desplazados por la Violencia (RUP) y debe comunicar su decisión al interesado y a Acción Social.

Registro: Si el solicitante es propietario del predio, el INCODER también está obligado a informarle a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos para que se realice la respectiva anotación.

Levantamiento: Cuando la situación vuelva a la normalidad y ya no haya riesgo, el interesado debe solicitar al INCODER que se le levante la medida de protección que existía sobre su predio.

Incidir: Calle 9 No. 4 – 50 Piso 8 teléfono 8858303

Si la persona requiere mayor orientación, remitirla a:
SOLIVIDA Diagonal 26 I 2 No. T 80-38 Marroquín II Teléfono 4223056.
Atención de lunes a viernes de 8.00AM a 12.00 M

Anexo 4. Documentación de población desplazada y vulnerable en zonas urbanas

**PROYECTO: INTERVENCIÓN SICOSOCIAL EN POBLACION
AFRODESCENDIENTE DESPLAZADA
AL DISTRITO DE AGUABLANCA EN CALI**

**DOCUMENTACIÓN DE POBLACIÓN DESPLAZADA Y VULNERABLE
EN ZONAS URBANAS:
EXPERIENCIAS, METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS.**

**Ministerio de Protección Social
Gobernación del Valle – Secretaría de Salud
Hospital Isaías Duarte Cancino E.S.E
Asociación Solidarios Por la Vida SOLIVIDA
Noviembre de 2005**

DOCUMENTACIÓN DE POBLACIÓN DESPLAZADA Y VULNERABLE EN ZONAS URBANAS: EXPERIENCIAS, METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS.

Introducción

El presente documento recoge la experiencia y presenta la metodología y las herramientas desarrolladas durante las campañas de documentación a población desplazada y a población vulnerable residente en el Distrito de Aguablanca del municipio de Cali (Comunas 13, 14, 15, 21).

PRIMERA PARTE

I.- El Problema.-

La población desplazada por el conflicto armado en Colombia procede en su gran mayoría de zonas rurales y se dirige hacia las ciudades intermedias y hacia las zonas mas deprimidas de las grandes ciudades colombianas. Esto vale también para la población desplazada a la ciudad de Cali, que viene en su gran mayoría de las ciudades (Buenaventura, Tumaco, Barbacoas, Guapi, Cuenca del San Juan y poblados menores del Litoral Pacifico chocoano, valluno, caucano y nariñense).

Se trata en suma de población rural de bajos o muy bajos niveles de vida que se asienta en las ciudades en condiciones precarias y muestra numerosos indicadores de exclusión social y regional, entre otros la falta de documentos de identidad y la dificultad para acceder a ellos. Este es uno de los más elocuentes indicadores de exclusión social: niños y niñas sin registro civil, jóvenes sin tarjeta de identidad, adultos sin cedula de ciudadanía.

La proporción de población indocumentada procedente de las zonas expulsoras de población desplazada es mayor que la proporción establecida para personas de origen urbano. No conocemos estadísticas nacionales pero podemos aportar los datos acopiados por nosotros en la atención a población desplazada. De una muestra de 200 familias (1014 personas) desplazadas se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 11.3 % (114 de 1014) de las personas no tiene registro civil. El 79% (90) de las personas sin registro civil son afro descendientes.
- El 11 % (49 de 464) de las personas mayores de edad no tienen cédula de ciudadanía. El 76% (37) de las personas sin cédula son afro descendientes.
- El 72% (113/156) de los hombres entre los 18 y los 50 años no tiene libreta militar.

A estas cifras se agrega una porción importante de personas desplazadas que han perdido o deteriorado la cédula de ciudadanía y no tienen facilidades para obtener un duplicado.

La Tabla No. 1 muestra la demanda de documentos en la población censada durante la última campaña. El 31% de la población censada es desplazada.

TABLA No. 1		
DEMANDA DE DOCUMENTACIÓN		
POBLACIÓN VULNERABLE Y DESPLAZADA		
DOCUMENTO	Total	%
Registro Civil	343	28%
Tarjeta de Identidad	599	50%
Cedula Primer Vez	79	7%
Duplicado por deterioro	73	6%
Duplicado por pérdida	116	10%
TOTAL	1210	100%

Fuente: Base de Datos Solivida, 2005

La población residente en los campos y en las selvas no tiene conciencia de la importancia de los documentos entre otras cosas porque los beneficios y los servicios del Estado y de la Sociedad no llegan hasta ellos.

El desplazamiento forzoso aporta ingredientes adicionales a esta situación. Los grupos armados retienen en ocasiones los documentos, o los queman – como lo hemos sabido por relatos de la población desplazada – o los mismos ciudadanos destruyen sus documentos en la idea de que dicha medida puede mejorar su seguridad en ciertas regiones.

Por otra parte la posibilidad de iniciar y culminar exitosamente la adquisición de documentos es menor en la población desplazada por el desconocimiento de los procedimientos y las dificultades de acceso a las oficinas de registro además de las barreras económicas y administrativas que producen los costos y el tiempo de desplazamientos, exámenes, fotografías etc.

La diferencia entre estar registrado o no estarlo, tener una cedula de ciudadanía o no tenerla va mas allá de la disponibilidad de un documento: consiste en existir o no como ciudadano y como portador de una identidad, poder acceder o no a los servicios y recursos del Estado (salud, educación por

ejemplo, y ejercer los derechos civiles y políticos²². Por este solo hecho se constituyen en ciudadanos de tercera categoría.

En el caso particular de la población desplazada se agregan situaciones como las siguientes:

- Dificultad o imposibilidad de acceder a los servicios de salud y educación en las condiciones de favorabilidad señaladas por la ley 387
- Dificultad o imposibilidad de prestar la declaración ante la personería para solicitar la inscripción en el Sistema Único de Registro de población desplazada²³.
- Dificultad o imposibilidad de solicitar la prorrogación de la atención humanitaria.
- Imposibilidad de registrar a los hijos por falta de documentos de identidad de los padres.
- Dificultad para obtener el certificado de Defunción con sus respectivas consecuencias, en caso de personas indocumentadas que fallecen o son muertas durante el conflicto.
- Arrestos por indocumentación

II Marco Jurídico

Con el objeto de facilitar la documentación de los ciudadanos y, en particular, de la población desplazada, se produjo - en desarrollo de la Ley 387 - el Decreto 290 de 1999. El decreto remite, en sus consideraciones, a los artículos 5, 13 y 14 de la Constitución política y justifica la necesidad de procedimientos extraordinarios:

“Para que las personas afectadas por este fenómeno puedan disfrutar de los beneficios y prerrogativas que la Ley 387 de 1997 establece, se requiere de su plena identificación, lo que hace necesario el establecimiento de procedimientos extraordinarios como los dispuestos a través del Decreto 2957 de 1997, con el fin de hacer posible el trámite del Registro Civil de Nacimiento de las personas que carezcan de éste”

Y Decreta que:

Artículo 1º *Mientras subsistan hechos de desplazamiento generados por violencia, en los términos establecidos en la Ley 387 de 1997, los funcionarios encargados del registro civil que ejerzan sus funciones en los municipios donde estén ubicados los desplazados por la violencia,*

²² Una presentación de la situación mundial con respecto al registro civil de la población y a la documentación de los ciudadanos se encuentra en “**Birth Registration the first Right**” in **The progress of Nations 1998** y en “**El Registro de nacimiento: El derecho a tener derechos**. Fondo UNICEF

²³ Esta situación se presenta de hecho a pesar de que la ley establece que no se puede dejar de recibir la declaración a un desplazado por el hecho de no tener documento de identidad.

efectuarán, a nombre del funcionario competente del lugar en que ocurrió el nacimiento, el trámite de inscripción en el registro civil de nacimiento de las personas afectadas que carezcan de éste; del mismo modo se diligenciarán las solicitudes de documentos de identificación.

Artículo 2º. *En cuanto a la expedición por primera vez o solicitud de duplicado de documentos de identificación de personas desplazadas por la violencia y demás procedimientos previstos en el presente decreto, la Registraduría Nacional del Estado Civil dará prelación a dicho trámite, el cual no tendrá ningún costo para los solicitantes.*

Con base en este Decreto y en el convenio establecido entre la Registraduría Nacional y el ACNUR se han desarrollado en los campos y en las zonas urbanas de asentamiento de población desplazada, las campañas de documentación.

Para la implementación de las campañas se cuenta con una unidad Móvil de atención a población vulnerable que permite el acceso por satélite a la base de datos de la Registraduría nacional.

III Antecedentes y experiencias

Las lecciones recogidas en este documento proceden de la participación de la Asociación SOLIVIDA en cuatro campañas de documentación a población desplazada y vulnerable que se han desarrollado en el Distrito de Aguablanca:

Noviembre de 2001 Registraduría, ACNUR, OPCION LEGAL, OIM, SOLIVIDA.
Junio de 2002, Registraduría, ACNUR, OPCION LEGAL AGEH (ALEMANA), SOLIVIDA
Noviembre de 2002 Registraduría, ACNUR, AGEH, OPCION LEGAL, SOLIVIDA
Mayo de 2005, Registraduría (Unidad Móvil de Atención a Población vulnerable), ACNUR, OPCION LEGAL, SOLIVIDA

IV Conclusiones

1. La falta de documentos constituye una barrera eficaz de acceso a los servicios ofrecidos para la población desplazada (educación, salud por ejemplo) y bloquea, por este aspecto, el ejercicio concreto de la condición de ciudadanos.
2. Existe una brecha importante entre la capacidad de las instituciones del Estado – en particular de la Registraduría - para documentar a la población, y le demanda de documentos por parte de la población desplazada y de la población vulnerable.

3. El fortalecimiento de la oferta (legislación, presupuestos, campañas) para hacer más accesible la documentación debe acompañarse de un trabajo metódico y pedagógico con las comunidades beneficiadas. La experiencia de una campaña que fracasó a pesar de que existía la voluntad de adelantarlas y se pusieron a disposición de la comunidad los medios para acceder fácilmente a los funcionarios de la Registraduría. Una campaña sin un trabajo previo resulta muy costosa e ineficiente porque es difícil para muchos comprender y allegar los documentos y los testigos idóneos para cumplir con los requisitos de ley.
4. Es necesario desarrollar metodologías y herramientas a partir de diversas experiencias con el objeto de facilitar a la comunidad y a las instituciones el proceso de documentación

SEGUNDA PARTE: ASPECTOS METODOLÓGICOS

Destinatarios:

- Responsables del diseño y ejecución de políticas públicas de atención a población desplazada y poblaciones vulnerables
- Funcionarios de las instituciones del Sistema Integral de Atención a Población Vulnerable
- Funcionarios y profesionales de las instituciones de Salud, Educación, justicia y protección social
- Organizaciones no gubernamentales que atienden población desplazada y poblaciones vulnerables
- Organizaciones de población desplazada

Usos

- Diseño e implementación de estrategias de documentación a poblaciones vulnerables
- Formación de funcionarios y de gestores sociales que atienden población desplazada
- Contribuir a la caracterización de la población desplazada

Objetivo general

Contribuir a la atención integral de la población desplazada y vulnerable con metodologías y herramientas que faciliten la documentación de los ciudadanos y el ejercicio de la condición de ciudadanos

Objetivos específicos

Facilitar el acceso de la población beneficiaria a los siguientes documentos:

- Registro civil
- Tarjeta de Identidad
- Cedula de ciudadanía por primer
- Duplicado de cédula de ciudadanía por deterioro o por destrucción
- Duplicado de cédula de ciudadanía por pérdida

Líneas de acción

1. Desarrollo de los instrumentos de registro y los instructivos para el trámite de cada uno de los documentos solicitados (Diseño de fichas e instructivos)
2. Identificación y caracterización de la demanda local de documentos
3. Consulta y acuerdos con las organizaciones y con las instituciones competentes para documentar a la población y apoyar el proceso
4. Asesoría y acompañamiento a los beneficiarios en el lleno de requisitos para garantizar la obtención de los documentos durante la campaña
5. Formación de los gestores locales que orientan la población y acompañan el proceso en todas sus fases
6. Construcción de una base de datos que permita caracterizar la población beneficiaria y evaluarla gestión de la campaña y sus resultados

1. Desarrollo de los instrumentos de registro y los instructivos para el trámite de cada uno de los documentos solicitados (Diseño de fichas e instructivos)

Diseño de las fichas para la recolección de la información en cada caso y para cada tipo de documentos

- Registro Civil
- Tarjeta de identidad
- Cédula de ciudadanía por primera vez
- Duplicado de la cédula de ciudadanía por pérdida del documento
- Duplicado de la cédula por deterioro del documento.

Para el diseño de las fichas se tuvieron en cuenta los requisitos para cada tipo de documentos:

Para el Registro civil de nacimiento:

Hay que tener en cuenta que la expedición del registro civil de nacimiento de una persona compete solo al Registrador respectivo del municipio donde nació

la persona. Para el caso de personas desplazadas forzosamente se prevé un procedimiento por el cual se diligencian los datos de registro ante el registrador del municipio receptor y se envían al municipio de nacimiento de la persona registrada. Allí se tramita y se envía una copia auténtica del registro al funcionario que tramitó el registro en el lugar de llegada. La persona desplazada podrá obtener una copia de su registro civil en el lugar en el que tramitó el registro.

Los requisitos para el Registro civil son los siguientes:

Si se registra antes del primer mes:

- Certificado o constancia de nacido vivo firmado por un médico con su respectivo número de tarjeta profesional o el certificado de nacido vivo del DANE.
 - Declaración de dos testigos hábiles en el momento y lugar del registro, que declaren haber presenciado el nacimiento o haber tenido conocimiento de él. (para los casos que no se tiene el certificado de nacido vivo del DANE)
 - Presencia de los padres o de uno de ellos – si p.ej. la madre va a registrar el hijo sin el padre – con su respectivo documento de identidad.
-
- **Para Tarjeta de identidad:**
 - Tener siete (7) años cumplidos
 - Registro civil de nacimiento
 - Una fotografía a color
 - Grupo sanguíneo y factor RH.
 - **Para cédula de ciudadanía de primer vez**
 - Registro civil de nacimiento
 - Los nacidos antes del 15 de Junio de 1938 pueden presentar Partida de Bautismo
 - Grupo sanguíneo y factor RH
 - Dos fotos a color de 4 X 5 y fondo blanco
 - **Para el duplicado de la cédula de ciudadanía**
 - Grupo sanguíneo y factor RH
 - Saber el Número de la cédula de ciudadanía perdida
 - Grupo sanguíneo y factor RH
 - Dos fotos a color de 4 X 5 y fondo blanco

Fichas

Se diseñaron cinco fichas que se relacionan a continuación:

- Registro Civil
- Tarjeta de identidad
- Cédula de ciudadanía por primera vez
- Duplicado de la cédula de ciudadanía por pérdida del documento
- Duplicado de la cédula por deterioro del documento.



<p align="center">FORMULARIO PARA TRÁMITE DE REGISTRO CIVIL</p> <p>Nombres y apellidos de quién recoge los datos</p> <hr/> <p>Fecha en que se diligencia este documento</p> <p>Día: _____ Mes _____ Año _____</p>

DATOS DEL BENEFICIARIO (Menor que va a sacar la tarjeta de identidad)

1. Apellidos: _____
2. Nombres: _____
3. Fecha de Nacimiento: Día _____ Mes _____ Año _____
4. Lugar de Nacimiento: Municipio _____ Dpto _____
5. Sexo: Masc _____ Fem _____ Etnia: Afro: _____ Mestizo _____ Indígena _____
6. Dirección: _____ Barrio _____
7. Comuna _____ Telefono _____
8. Nombres de los padres: _____
9. Tiene servicio de salud: Si _____ No _____ Cual _____
10. Tiene certificado del tipo de sangre: Si _____ No _____ No sabe _____
11. Es desplazado: Si _____ No _____ (Si la respuesta No. 11 es SI, continúe con las siguientes preguntas, si es no, termine aquí)
12. Lugar de donde se desplazó: Municipio _____ Dpto _____
13. Fecha en que se desplazó a Cali: Día _____ Mes _____ Año _____

14. Se encuentra registrado en la Red de Solidaridad: SI_____ No_____
15. Nombres y apellidos de quién hizo la declaración_____
16. No. de Cédula de quién hizo la declaración_____ de _____
17. Fecha en que hizo la declaración: Día_____ Mes_____ Año_____
18. Lugar donde hizo la declaración: Municipio_____ Dpto_____
19. Está inscrito en la base de datos de SOLIVIDA: Si_____ No_____ No sabe_____

Adjunte los documentos requeridos a este formulario y entréguelos en SOLIVIDA



**FORMULARIO PARA TRÁMITE DE
TARJETA DE IDENTIDAD**

Nombres y apellidos de quién recoge los datos

Fecha en que se diligencia este documento

Día:_____ Mes_____ Año_____

DATOS DEL BENEFICIARIO (Menor que va a sacar la tarjeta de identidad)

1. Apellidos:_____
2. Nombres:_____
3. Fecha de Nacimiento: Día_____ Mes_____ Año_____
4. Lugar de Nacimiento: Municipio_____ Dpto_____
5. Sexo: Masc_____ Fem_____ Etnia: Afro:_____ Mestizo_____ Indígena_____
6. Dirección:_____ Barrio_____
7. Comuna_____ Telefono_____
8. Nombres de los padres:_____
9. Tiene servicio de salud: Si_____ No_____ Cual_____
10. Tiene certificado del tipo de sangre: Si_____ No_____ No sabe_____
11. Es desplazado: Si_____ No_____ (Si la respuesta No. 11 es SI, continúe con las siguientes preguntas, si es no, termine aquí)
12. Lugar de donde se desplazó: Municipio_____ Dpto_____
13. Fecha en que se desplazó a Cali: Día_____ Mes_____ Año_____

14. Se encuentra registrado en la Red de Solidaridad: SI_____ No_____
15. Nombres y apellidos de quién hizo la declaración_____
16. No. de Cédula de quién hizo la declaración_____ de _____
17. Fecha en que hizo la declaración: Día_____ Mes_____ Año_____
18. Lugar donde hizo la declaración: Municipio_____ Dpto_____
19. Está inscrito en la base de datos de SOLIVIDA: Si_____ No_____ No sabe_____

Adjunte los documentos requeridos a este formulario y entréguelos en SOLIVIDA



**FORMULARIO PARA TRÁMITE DE
CÉDULA DE CIUDADANÍA**

Nombres y apellidos de quién recoge los datos

Fecha en que se diligencia este documento

Día:_____ Mes_____ Año_____

DATOS DEL BENEFICIARIO (Persona que va a sacar la cédula de ciudadanía)

1. Apellidos:_____
2. Nombres:_____
3. Fecha de Nacimiento: Día_____ Mes_____ Año_____
4. Lugar de Nacimiento: Municipio_____ Dpto_____
5. Sexo: Masc_____ Fem_____ Etnia: Afro:_____ Mestizo_____ Indígena_____
6. Dirección:_____ Barrio_____
7. Comuna_____ Telefono_____
8. Como se vá a ceder: con Registro civil_____ Tarjeta de Identidad_____
9. Si tiene tarjeta de identidad, cual es el numero_____
10. Tiene certificado del tipo de sangre: Si_____ No_____ No sabe_____
11. Es desplazado: Si_____ No_____ (Si la respuesta No. 11 es SI, continúe con las siguientes preguntas, si es no, termine aquí)
12. Lugar de donde se desplazó: Municipio_____ Dpto_____

13. Fecha en que se desplazó a Cali: Día_____ Mes_____ Año_____
14. Se encuentra registrado en la Red de Solidaridad: SI_____ No_____
15. Nombres y apellidos de quién hizo la declaración_____
16. No. de Cédula de quién hizo la declaración_____ de _____
17. Fecha en que hizo la declaración: Día_____ Mes_____ Año_____
18. Lugar donde hizo la declaración: Municipio_____ Dpto_____
19. Está inscrito en la base de datos de SOLIVIDA: Si_____ No_____ No sabe_____

Adjunte los documentos requeridos a este formulario y entréguelos en SOLIVIDA



**FORMULARIO PARA TRÁMITE DE
DUPLICADO DE CÉDULA DE CIUDADANÍA**

Nombres y apellidos de quién recoge los datos

Fecha en que se diligencia este documento

Día: _____ Mes _____ Año _____

DATOS DEL BENEFICIARIO (Persona que va a sacar duplicado de la cédula)

1. Apellidos:_____
2. Nombres:_____
3. Fecha de Nacimiento: Día_____ Mes_____ Año_____
4. Lugar de Nacimiento: Municipio_____ Dpto_____
5. Sexo: Masc_____ Fem_____ Etnia: Afro:_____ Mestizo_____ Indígena_____
6. Dirección:_____ Barrio_____
7. Comuna_____ Telefono_____
8. Fecha en que hizo el denuncia de la pérdida de la cédula _____
9. Tiene servicio de salud: Si_____ No_____ Cual_____
10. Tiene certificado del tipo de sangre: Si_____ No_____ No sabe_____
11. Es desplazado: SI_____ No_____ (Si la respuesta No. 11 es SI, continúe con las siguientes preguntas, si es no, termine aquí)
12. Lugar de donde se desplazó: Municipio_____ Dpto_____

13. Fecha en que se desplazó a Cali: Día_____ Mes_____ Año_____
14. Se encuentra registrado en la Red de Solidaridad: SI_____ No_____
15. Nombres y apellidos de quién hizo la declaración_____
16. No. de Cédula de quién hizo la declaración_____ de _____
17. Fecha en que hizo la declaración: Día_____ Mes_____ Año_____
18. Lugar donde hizo la declaración: Municipio_____ Dpto_____
19. Está inscrito en la base de datos de SOLIVIDA: Si_____ No_____ No sabe_____

Adjunte los documentos requeridos a este formulario y entréguelos en SOLIVIDA



**FORMULARIO PARA TRÁMITE DE
CAMBIO DE CÉDULA DE CIUDADANÍA**

Nombres y apellidos de quién recoge los
datos

Fecha en que se diligencia este documento

DATOS DEL BENEFICIARIO (Persona que va a hacer el cambio de la cédula)

1. Apellidos:_____
2. Nombres:_____
3. Fecha de Nacimiento: Día_____ Mes_____ Año_____
4. Lugar de Nacimiento: Municipio_____ Dpto_____
5. Sexo: Masc_____ Fem_____ Etnia: Afro:_____ Mestizo_____ Indígena_____
6. Dirección:_____ Barrio_____
7. Comuna_____ Telefono_____
8. Tiene servicio de salud: Si_____ No_____ Cual_____
9. Tiene certificado del tipo de sangre: Si_____ No_____ No sabe_____
10. Es desplazado: SI_____ No_____ (Si la respuesta No. 11 es SI, continúe con las
siguientes preguntas, si es no, termine aquí)
11. Lugar de donde se desplazó: Municipio_____ Dpto_____

12. Fecha en que se desplazó a Cali: Día_____ Mes_____ Año_____

13. Se encuentra registrado en la Red de Solidaridad: Si_____ No_____

14. Nombres y apellidos de quién hizo la declaración_____

15. No. de Cédula de quién hizo la declaración_____ de _____

16. Fecha en que hizo la declaración: Día_____ Mes_____ Año_____

17. Lugar donde hizo la declaración: Municipio_____ Dpto_____


18. Está inscrito en la base de datos de SOLIVIDA: Si_____ No_____ No sabe_____

Adjunte los documentos requeridos a este formulario y entréguelos en SOLIVIDA

Por petición de la Registraduría se diseñó una ficha para cada tipo de documento con información específica para agilizar los trámites ante la Registraduría

Se diseñaron las siguientes fichas:

Ficha No. 1 para Registro Civil



SOLIVIDA
Asociación
Solidarios por la Vida

**FORMULARIO PARA
REGISTRO CIVIL**

No. _____

DATOS DEL BENEFICIARIO (Persona que va a sacar el registro civil)

1. Apellidos: _____ 2. Nombres: _____

3. Fecha de Nacimiento: Día _____ Mes _____ Año _____

4. Lugar de Nacimiento: Municipio _____ Dpto _____

5. Sexo: Masc _____ Fem _____

6. Certificado de nacido vivo o de partera: Si _____ No _____

7. Lo registra: La Madre _____

La Madre y dos testigos _____

Ambos padres _____

Ambos padres y dos testigos _____

8. Padre: Apellidos _____ Nombres _____

No. de Cédula _____ expedida en _____

Madre: Apellidos _____ Nombres _____

No. de Cédula _____ expedida en _____

9. Nombres de dos testigos que deben tener cédula de ciudadanía:

1. Apellidos _____ Nombres _____

Cédula No. _____ expedida en _____

2. Apellidos _____ Nombres _____

Cédula No. _____ expedida en _____

10. Nombres y apellidos del declarante:

Apellidos: _____ Nombres _____

No. de Cédula _____ expedida en _____

RH: _____

Ficha No. 2 para Tarjeta de Identidad



SOLIVIDA

Asociación
Solidarios por la Vida

TARJETA DE IDENTIDAD

No. _____

DATOS DEL BENEFICIARIO

1. Apellidos: _____ Nombres _____
2. Fecha de Nacimiento: Día _____ Mes _____ Año _____
3. Lugar de Nacimiento: Municipio _____ Dpto _____
4. Sexo: Masc _____ Fem _____
5. Identificación: Parte Básica _____ Parte Complementaria _____ No. Serial _____
6. Folio _____
7. Clase: Notaría _____ Registraduría _____ Inspección _____
8. Municipio _____ Departamento _____
9. Fecha de inscripción: Día _____ Mes _____ Año _____
10. RH : _____

vez



SOLIVIDA

Asociación
Solidarios por la Vida

CEDULA DE CIUDADANÍA PRIMER VEZ

No. _____

DATOS DEL BENEFICIARIO

1. Apellidos: _____ Nombres _____
2. Fecha de Nacimiento: Día _____ Mes _____ Año _____
3. Lugar de Nacimiento: Municipio _____ Dpto _____
4. Sexo: Masc _____ Fem _____
5. Identificación: Parte Básica _____ Parte Complementaria _____ No. Serial _____
6. Folio _____
7. Clase: Notaría _____ Registraduría _____ Inspección _____
8. Municipio _____ Departamento _____
9. Fecha de inscripción: Día _____ Mes _____ Año _____
10. RH : _____

No. 4 para Duplicado de Cédula por pérdida



SOLIVIDA
Asociación
Solidarios por la Vida

CEDULA DE CIUDADANÍA DUPLICADO POR PÉRDIDA

No. _____

DATOS DEL BENEFICIARIO

1. Apellidos: _____ Nombres _____
2. Cédula No. _____ expedida en _____
3. Fecha de Nacimiento: Día _____ Mes _____ Año _____
4. Lugar de Nacimiento: Municipio _____ Dpto _____
5. Sexo: Masc _____ Fem _____
6. RH :

Ficha No. 5 para duplicado de cédula por deterioro



SOLIVIDA
Asociación
Solidarios por la Vida

CEDULA DE CIUDADANÍA DUPLICADO POR DETERIORO DEL DOCUMENTO

No. _____

DATOS DEL BENEFICIARIO

1. Apellidos: _____ Nombres _____
2. Cédula No. _____ expedida en _____
3. Fecha de Nacimiento: Día _____ Mes _____ Año _____
4. Lugar de Nacimiento: Municipio _____ Dpto _____
5. Sexo: Masc _____ Fem _____
6. RH :

2. Identificación y caracterización de la demanda local de documentos

- Visita a los diferentes barrios, organizaciones comunitarias, organizaciones de desplazados, y organizaciones no gubernamentales para suministrar información sobre la campaña y sobre los requisitos que debe cumplir cada una de las personas que aspira a documentarse.
- Diligenciamiento de fichas y recolección previa de documentación. (Para el registro civil: Certificado de nacido vivo, fotocopia de la cédula de los padres, fotocopia de las cédulas de los testigos, hemoclasificación para los casos que no aparece en el certificado de nacido vivo, etc. según sea el caso.

3. Consulta y acuerdos con las organizaciones y con las instituciones competentes para documentar a la población y apoyar el proceso

- Registraduría Nacional del Estado Civil (única entidad competente)
- Oficina en Colombia del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados ACNUR²⁴
- OPCION LEGAL: Agencia implementadora de la ACNUR en Colombia
- Unidad de Atención a Población Vulnerable UDAPV de la que hacen parte ACNUR, Opción Legal y la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- Gobierno departamental
- Gobierno Municipal
- Secretarías departamentales y Municipales
- Hospitales Locales o Instituciones de Salud que puedan apoyar la hemoclasificación

4. Asesoría y acompañamiento a los beneficiarios para garantizar que cumplan con los requisitos que exige la Registraduría para la expedición de los documentos²⁵.

- Visita domiciliaria
- Seguimiento del proceso con cada familia

²⁴ La ACNUR exige los siguientes requisitos para planear jornadas de documentación

- Censo de necesidades de documentación
- Contacto con entidades estatales locales (Departamentales y Locales) que deban apoyar la campaña en los aspectos institucionales y logísticos
- Exposición de los compromisos que adquiere cada una de las entidades que participa en la campaña
- Propuesta logística: sitio, organización y duración de la jornada, insumos, Evaluación de los costos de la campaña y fuentes de financiación

²⁵ Este proceso –de acuerdo con nuestra experiencia – supone aproximadamente seis semanas de trabajo para una población de 1000 personas

- Interlocución con las instituciones para facilitar la obtención de algunos documentos
- Remisión a la Registraduría de fichas y documentos para la revisión previa de (Datos de Registro civil y cédulas de testigos y declarantes)

5. Formación de los gestores locales que orientan la población y acompañan el proceso en todas sus fases

Se realizan seis talleres con los gestores locales en los que se espera que aprendan a :

- Conocer los requisitos para obtener los documentos (Registro civil, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía y duplicado de cédula)
- Diligenciar adecuadamente las fichas de registro
- Planificar las visitas domiciliarias a la población beneficiaria
- Planificar el contacto y la interlocución con organizaciones e instituciones locales que pueden apoyar el proceso e identificar beneficiarios potenciales (ONG, organizaciones de desplazados, colegios, escuelas, ancianatos, etc.)
- Presentación de casos especiales, procedimientos y soluciones

La capacitación se adelanta siguiendo la metodología de “formación en la acción” (Trabajo práctico, revisión de errores y ajustes y presentación de normas y conceptos).

6. Construcción de una base de datos que permita caracterizar la población beneficiaria y evaluarla gestión de la campaña y sus resultados

Con los registros (ver fichas) se construye una base de datos para cada tipo de documento que permite caracterizar la población beneficiaria y hacer seguimiento a la gestión

7. Planificación de los aspectos logísticos de la campaña

- Un sitio amplio que permita ubicar:
 - Unidad móvil de la Registraduría
 - Estación para hemoclasificación
 - Estación para fotos
 - Estación para huellas digitales
 - Mesas para atención y orientación de la población

- Equipo e insumos
 - Hemoclasificación (Servicios locales de salud)
 - Huellas digitales (Registraduría)
 - Fotografía
 - Transporte para población distante y personas más vulnerables (tercera edad, discapacitados)
 - Papelería
 - Fichas
 - Máquinas de escribir

El desarrollo de una campaña para mil beneficiarios requiere:

- Tres días de campaña con
 - 12 funcionarios de la Registraduría tiempo completo
 - 2 funcionarios para hemoclasificación
 - 20 gestores locales para orientación de los ciudadanos y apoyo logístico
 - 6 máquinas de escribir
 - Ubicación de un puesto de fotocopidora cerca.
 - Un buen planeamiento logístico de atención a funcionarios y personas que trabajan en la campaña

Situaciones Especiales

La documentación de **personas con discapacidad física o mental** severas ofrece dificultades especiales relacionadas con el transporte, la toma de muestra para hemoclasificación, el registro de las huellas digitales y la foto.

Registro Civil

- La ley exige testigos que puedan manifestar que conocen la persona que se va a registrar, que tenga documentos de identidad, que sea mayor y que esté disponible el día de la campaña. La gente suele recurrir a los paisanos y parientes residentes en la ciudad pero no se logra fácilmente el lleno de los requisitos (documentos, reconocimiento, disponibilidad).
- En algunos casos no se obtiene el registro civil por anomalías como: errores en el número de la cedula, huellas deficientes, falta firma de los testigos

Tarjeta de identidad

Para obtener la tarjeta de identidad debe aportarse el registro civil con notas marginales y debe estar grabado previamente en la base de datos de la Registraduría. En población procedente de otros sitios diferentes a Cali, caso de la mayoría de las personas desplazadas, se presentan con más frecuencia estas circunstancias que obligan a la Registraduría a aplazar la entrega del documento

Cédula de ciudadanía

Algunas personas no pueden obtener el duplicado de la cédula porque ignoran la fecha de nacimiento o el número de la cédula perdida.

Anexo 5. Documento Atención de las víctimas de la violencia categorizada por causas

**PROYECTO: FORTALECIMIENTO DE LA ATENCION SICOSOCIAL
INTEGRAL A LA POBLACION DESPLAZADA A LOS MUNICIPIOS DE CALI
Y BUENAVENTURA**

**Material de capacitación a gestores locales
Atención a víctimas de la violencia por:**

- Muerte
- Incapacidad permanente
- Heridas leves
- Pérdida de bienes
- Secuestro y amenazas

Fuente: ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por la ley 782 de 2002

La ley consagra varios casos en que los beneficiarios pueden reclamar ante Acción Social una indemnización dentro del programa de atención a víctimas de la violencia.

¿Quiénes son los beneficiarios de la asistencia humanitaria o indemnización en caso de muerte, incapacidad permanente, heridas leves, pérdida de bienes, secuestro y amenazas?

Los beneficiarios son las personas que tienen derecho a recibir la asistencia humanitaria que el Estado otorga a las víctimas de la violencia. En los casos de incapacidad permanente, pérdida de bienes, heridas leves, secuestro y amenazas, el beneficiario puede ser la misma víctima

¿Con que tiempo se cuenta para hacer la reclamación Acción Social?

Los beneficiarios deben realizar la solicitud dentro del año siguiente a la ocurrencia del hecho, de lo contrario la Red de Solidaridad Social, hoy Acción Social no reconocerá la asistencia humanitaria o indemnización. (artículo 16, ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por la ley 782 de 2002).

Requisitos que hay que llenar en cada caso:

1. POR MUERTE:

Para recibir la asistencia humanitaria los beneficiarios deben entregar los documentos que se especifican a continuación. Estos documentos son obligatorios y se deben entregar en caso de muerte sin importar el estado civil del fallecido.

- Certificación de autoridad competente, que de acuerdo con el artículo 18 de la ley 418 de 1997, deberá ser expedida por el Alcalde Municipal, el Comité de Prevención y Atención de Desastres o por el Personero Municipal, especificando si los hechos ocurrieron en atentados terroristas, combates, ataques y masacres o muerte selectiva, por motivos ideológicos y políticos .
- Registro civil de defunción, expedido por la Notaría o la Registraduría Nacional, no son válidos los comprobantes, ni los certificados expedidos por el DANE.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía, si era mayor de edad o certificado de cedulação expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil.
- Afirmación de los beneficiarios, bajo juramento, en donde conste que no conocen otros beneficiarios con igual o mejor derecho y que responderán ante los mismos, en caso que lleguen a aparecer.
- *Existencia de Disponibilidad Presupuestal.*

Hay que tener en cuenta quienes son los beneficiarios, para esto se tiene en cuenta el estado civil de la víctima y de acuerdo a esto hay otros requisitos:

Si la víctima era soltero y sin hijos:

Los beneficiarios son los parientes en primer grado de consanguinidad (los Padres) y para hacer la reclamación, además deben presentar los siguientes documentos:

- Registro civil de nacimiento de la víctima, en donde conste el nombre de los padres, para demostrar parentesco.
- Dos declaraciones extraproceso, hechas por personas ajenas a la familia de la víctima, donde afirmen bajo juramento que la víctima era soltero y no tenía hijos reconocidos.
- Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía de los padres. En caso que uno de los padres haya fallecido, no se requiere fotocopia de la cédula de ciudadanía, sino registro civil de defunción.

Si la víctima era soltero y con hijos:

Los beneficiarios son los parientes en primer grado de consanguinidad (los hijos) y para hacer la reclamación, además deben presentar los siguientes documentos:

- Registro civil de nacimiento de los hijos de la víctima, en donde conste el nombre de los padres, para demostrar parentesco.
- Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía de los hijos mayores de edad.
- En caso de los hijos ser menores de edad, fotocopia de la cédula de ciudadanía del padre sobreviviente, o custodia otorgada por el ICBF o por el respectivo Juzgado de Familia, a quienes los tengan a su cuidado y fotocopia de la cédula de ciudadanía del tenedor.
- Dos declaraciones extraproceso, hechas por personas ajenas a la familia de la víctima, en donde afirmen bajo juramento que la víctima era soltero (a), además que no tenía más hijos reconocidos que los reclamantes.
-

Si la víctima era casado y con hijos:

Los beneficiarios son los parientes en primer grado de consanguinidad (Cónyuge e hijos) y para hacer la reclamación, además deben presentar los siguientes documentos:

- Registro civil de nacimiento de los hijos de la víctima, en donde conste el nombre de los padres, para demostrar parentesco.
- Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía de los hijos mayores de edad.
- En caso de los hijos ser menores de edad, fotocopia de la cédula de ciudadanía del padre sobreviviente, o custodia otorgada por el ICBF o

por el respectivo Juzgado de Familia, a quienes los tengan a su cuidado y fotocopia de la cédula de ciudadanía del tenedor.

- Fotocopia del registro civil de matrimonio; no es válida la partida eclesiástica.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del o la cónyuge.
- Dos declaraciones extraproceso, hechas por personas ajenas a la familia de la víctima, en donde afirmen bajo juramento que la víctima estaba casado al momento de su muerte y no había disuelto la sociedad conyugal, además que no tenía más hijos reconocidos fuera de los reclamantes.

•

Si la víctima era casado y sin hijos:

Los beneficiarios son los parientes en primer grado de consanguinidad (Padres y cónyuge) y para hacer la reclamación, además deben presentar los siguientes documentos:

- Registro civil de nacimiento de la víctima, en donde conste el nombre de los padres, para demostrar parentesco.
- Dos declaraciones extraproceso, hechas por personas ajenas a la familia de la víctima, en donde afirmen bajo juramento que la víctima era casado y no tenía hijos reconocidos.
- Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía de los padres. En caso que uno de los padres haya fallecido, no se requiere fotocopia de la cédula de ciudadanía, sino registro civil de defunción.
- Fotocopia del registro civil de matrimonio; no es válida la partida eclesiástica.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del o la cónyuge.

Si la víctima tenía unión marital de hecho (Unión libre) con hijos:

Los beneficiarios son los parientes en primer grado de consanguinidad (Hijos y compañero permanente) y para hacer la reclamación, además deben presentar los siguientes documentos:

- Registro civil de nacimiento de los hijos de la víctima, en donde conste el nombre de los padres, para demostrar parentesco.
- Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía de los hijos mayores de edad.
- En caso de los hijos ser menores de edad, fotocopia de la cédula de ciudadanía del padre sobreviviente, o custodia otorgada por el ICBF o por el respectivo Juzgado de Familia, a quienes los tengan a su cuidado y fotocopia de la cédula de ciudadanía del tenedor.
- Dos declaraciones extraproceso, hechas por personas ajenas a la familia de la víctima, en donde afirmen bajo juramento, la convivencia por más

de dos años, con la compañera o compañero permanente y donde conste también que la víctima no tenía más hijos reconocidos fuera de los reclamantes.

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del o la compañera permanente.

Si la víctima tenía unión marital de hecho (Unión libre) sin hijos:

Los beneficiarios son los parientes en primer grado de consanguinidad (Padres y compañero permanente) y para hacer la reclamación, además deben presentar los siguientes documentos:

- Registro civil de nacimiento de la víctima, en donde conste el nombre de los padres, para demostrar parentesco.
- Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía de los padres. En caso que uno de los padres haya fallecido, no se requiere fotocopia de la cédula de ciudadanía, sino registro civil de defunción.
- Dos declaraciones extraproceso, hechas por personas ajenas a la familia de la víctima, en donde afirmen bajo juramento, la convivencia por más de dos años, con el o la compañera o compañero permanente y donde conste también que la víctima no tenía hijos reconocidos.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del o la compañera permanente.

2. POR INCAPACIDAD PERMANENTE:

Para recibir la asistencia humanitaria el beneficiario (que en este caso es la misma víctima) deben entregar los documentos que se especifican a continuación:

- Certificación de autoridad competente, que de acuerdo con el artículo 18 de la ley 418 de 1997, deberá ser expedida por el Alcalde Municipal, el Comité de Prevención y Atención de Desastres o por el Personero Municipal, especificando si los hechos ocurrieron en atentados terroristas, combates, ataques y masacres, por motivos ideológicos y políticos.
- Incapacidad definitiva expedida por el Instituto de Medicina Legal a la IPS o EPS autorizada.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de la víctima, si es mayor de edad.
- Si es menor de edad, Registro Civil de Nacimiento, en donde se establezca parentesco y fotocopia de la cédula de ciudadanía del padre a quien se entregará la asistencia humanitaria.
- Fotocopia de la historia del centro hospitalario donde lo atendieron

3. POR HERIDAS LEVES:

Para recibir la asistencia humanitaria el beneficiario (que en este caso es la misma víctima) deben entregar los documentos que se especifican a continuación:

- Certificación de autoridad competente, que de acuerdo con el artículo 18 de la ley 418 de 1997, deberá ser expedida por el Alcalde Municipal, el Comité de Prevención y Atención de Desastres o por el Personero Municipal, especificando si los hechos ocurrieron en atentados terroristas, combates, ataques y masacres, por motivos ideológicos y políticos.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de la víctima, si es mayor de edad.
- Si es menor de edad, Registro Civil de Nacimiento, en donde se establezca el parentesco y fotocopia de la cédula de ciudadanía del padre a quien se entregará la asistencia humanitaria
- Fotocopia de la historia clínica del centro hospitalario donde lo atendieron

4. POR PÉRDIDA DE BIENES:

Para recibir la asistencia humanitaria el beneficiario (que en este caso es el propietario del bien) deben entregar los documentos que se especifican a continuación:

- Certificación de autoridad competente, que de acuerdo con el artículo 18 de la ley 418 de 1997, deberá ser expedida por el Alcalde Municipal, el Comité de Prevención y Atención de Desastres o por el Personero Municipal, especificando si los hechos ocurrieron en atentados terroristas, combates, ataques y masacres, por motivos ideológicos y políticos.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- Certificado de tradición del bien que lo acredite como propietario

5. POR SECUESTRO Y AMENAZAS:

Para recibir la asistencia humanitaria el beneficiario (que en este caso es la víctima o el directamente afectado y si la víctima está en cautiverio, el beneficiario será el pariente más cercano o cónyuge o compañero (a) permanente) deben entregar los documentos que se especifican a continuación:

- Denuncia debidamente instaurada ante la Fiscalía competente y radicado de la investigación que se está adelantando por esa entidad.

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de la víctima, si es mayor de edad. En caso de secuestro, cuando permanezca en cautiverio, fotocopia de la cédula de ciudadanía del pariente más cercano o de su cónyuge o compañero (o) permanente.
- Dos declaraciones extraproceso, hechas por personas ajenas a la familia de la víctima, en donde afirmen bajo juramento, el estado civil de la víctima, si tiene o no hijos, para establecer a quién corresponde la ayuda
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del o la compañera permanente si lo tiene, de los hijos en caso de que existan o de los padres si la víctima no tenía hijos.